



**PENGARUH KOMPETENSI PEGAWAI LINGKUNGAN KERJA DAN REFORMASI
BIROKRASI TERHADAP KUALITAS PELAYANAN DI DINAS KEPENDUDUKAN
DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN BREBES**

SKRIPSI

Oleh:

FATHIYATURRIZQOH

NPM : 4116500090

Diajukan Kepada:

Program Studi Manajemen

Fakultas Ekonomi Dan Bisnis

Universitas Pancasakti Tegal

2020



**PENGARUH KOMPETENSI PEGAWAI, LINGKUNGAN KERJA DAN
REFORMASI BIROKRASI TERHADAP KUALITAS PELAYANAN DI DINAS
KEPENDUDUKAN DAN PENATATAN SIPIL KABUPATEN BREBES**

SKRIPSI

Disusun Untuk Memenuhi Persyaratan Memperoleh Gelar Sarjana Manajemen Pada Fakultas
Ekonomi dan Bisnis Universitas Pancasakti Tegal

Oleh:

FATHIYATURRIQOH

NPM : 4116500090

Diajukan Kepada:

Program Studi Manajemen

Fakultas Ekonomi Dan Bisnis

Universitas Pancasakti Tegal

2020



**PENGARUH KOMPETENSI PEGAWAI LINGKUNGAN KERJA DAN
REFORMASI BIROKRASI TERHADAP KUALITAS PELAYANAN DI
DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN
BREBES**

SKRIPSI

Oleh:

FATHIYATURRIZQOH

NPM : 4116500090

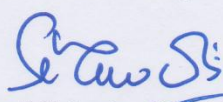
Disetujui Untuk Ujian Skripsi

Tanggal : 19 September 2020

Dosen Pembimbing I


Dra Sri Murdiati, M.Si
NIDN. 0609096501

Dosen Pembimbing II


Setiowati Subroto, S.E. M.Si
NIDN. 0009057801

Mengetahui,
Ketua Program Studi Manajemen



Yuni Utami, S.E. M.M
NIDN. 0616067602

Pengesahan Skripsi

Nama : Fathiyaturrizqoh
NPM : 4116500090
Judul : Pengaruh Kompetensi Pegawai Lingkungan Kerja dan Reformasi
Birokrasi terhadap Kualitas Pelayanan di Dinas Kependudukan dan
Pencatatan Sipil Kabupaten Brebes

Telah diuji dan dinyatakan lulus dalam ujian skripsi, yang dilaksanakan pada:

Hari : Sabtu

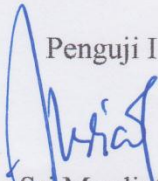
Tanggal : 19 September 2020

Ketua Penguji



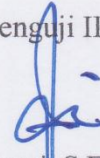
Jaka Waskito, SE., M.Si
NIDN. 0624106701

Penguji I



Dra. Sri Murdiati, M.Si
NIDN. 0609096501

Penguji II



Yuni Utami, S.E., M.M
NIDN. 0616067602

Mengetahui,
Ketua Program Studi Manajemen



Yuni Utami, S.E., M.M
NIDN. 0616067602

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

MOTTO:

“Ubah pikiranmu dan kau dapat mengubah duniamu”

PERSEMBAHAN:

1. Ibu Badriyah dan Bpk Atidun selaku kedua orang tua yang telah memberikan segalanya terutama doa yang menjadikan penulis bisa menyelesaikan skripsi ini.
2. Ahmad Riyanto S.H selaku calon suami, Yang selalu memberikan doa, semangat yang luar biasa dan kasih sayang yang tiada batasnya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
3. Seluruh teman kelas Manajemen'16 B yang telah membantu dan memberi dukungan dalam penyusunan skripsi.
4. Almamater tercinta.

PERNYATAAN KEASLIAN DAN PERSETUJUAN PUBLIKASI

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Fathiyaturrizqoh

NPM : 4116500090

Program Studi : Manajemen

Konsentrasi : Manajemen Sumber Daya Manusia

Menyatakan bahwa skripsi yang berjudul:

“Pengaruh Kompetensi Pegawai Lingkungan Kerja dan Reformasi Birokrasi Terhadap Kualitas Pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Brebes”

1. Menyatakan hasil karya sendiri, dan apabila kemudian hari ditemukan adanya bukti plagiasi, manipulasi dan /atau pemalsuan data maupun bentuk-bentuk kecurangan lain, saya bersedia menerima sanksi dari Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pancasakti Tegal.
2. Saya mengizinkan untuk dikelola oleh Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pancasakti Tegal sesuai dengan norma hukum dan etika yang berlaku.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan penuh tanggungjawab.

Tegal,

2020

Yang menyatakan,



Fathiyaturrizqoh

ABSTRAK

Fathiyaturrizqoh, 2020, Pengaruh Kompetensi pegawai, Lingkungan kerja dan Reformasi Birokrasi terhadap Kualitas Pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Brebes.

Penelitian ini dilatarbelakangi akan pentingnya kompetensi pegawai, lingkungan kerja dan reformasi birokrasi terhadap kualitas pelayanan. Apabila pegawai melaksanakan pekerjaan dengan efektif dan efisien akan tercapai tujuan yang telah ditetapkan. Tujuan dari penelitian ini untuk mengetahui (1) pengaruh kompetensi pegawai terhadap kualitas pelayanan (2) pengaruh lingkungan kerja terhadap kualitas pelayanan (3) pengaruh reformasi birokrasi terhadap kualitas pelayanan (4) pengaruh kompetensi pegawai, lingkungan kerja dan reformasi birokrasi secara simultan terhadap kualitas pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Brebes.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan alat analisis yang digunakan yaitu Uji Instrumen (Uji Validitas dan Uji Reliabilitas), Uji Asumsi Klasik, Metode suksestive Interval, Uji Hipotesis (Uji t dan Uji F), Analisis Regresi Berganda dan Koefisien Determinasi.

Hasil penelitian menunjukkan (1) Kompetensi Pegawai berpengaruh kuat terhadap kualitas pelayanan. (2) Lingkungan kerja berpengaruh kuat terhadap kualitas pelayanan. (3) Reformasi birokrasi tidak berpengaruh terhadap kualitas pelayanan (4) kompetensi pegawai, lingkungan kerja dan reformasi birokrasi berpengaruh secara simultan terhadap kualitas pelayanan (5) persentase kompetensi pegawai lingkungan kerja dan reformasi birokrasi terhadap kualitas pelayanan sangat tinggi yakni sebesar 89,00% sisanya sebesar 11% dijelaskan oleh faktor-faktor lain diluar variabel yang diteliti.

Kesimpulan penelitian ini menunjukan masih kurangnya kompetensi pegawai lingkungan kerja dan reformasi birokrasi sehingga mempengaruhi kualitas pelayanan di Dinas kependudukan dan pencatatan sipil Kabupaten Brebes.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Kompetensi, Lingkungan Kerja, Reformasi Birokrasi

ABSTRACT

Fathiyaturrizqoh, 2020, The Influence of Employee Competence, Work Environment and Bureaucratic Reform on Service Quality in the Population and Civil Registration Service of Brebes Regency

This research is motivated by the importance of employee competence, work environment and bureaucratic reform on service quality. If employees carry out work effectively and efficiently, the goals set will be achieved. The purpose of this study was to determine (1) the influence of employee competence on service quality (2) the effect of work environment on service quality (3) the effect of bureaucratic reform on service quality (4) the effect of employee competence, work environment and bureaucratic reform simultaneously on service quality. at the Department of Population and Civil Administration of Brebes Regency.

This study uses a quantitative approach with the analytical tools used, namely Test Instruments (Validity Test and Reliability Test), Classical Assumption Test, Interval Successive Method, Hypothesis Test (t test and F test), Multiple Regression Analysis and Coefficient of Determination.

The results showed (1) Employee competence has a strong effect on service quality. (2) The work environment has a strong influence on service quality. (3) Bureaucratic reform has no effect on service quality (4) employee competence, work environment and bureaucratic reform have a simultaneous effect on service quality (5) the percentage of employee competence in the work environment and bureaucratic reform on service quality is very high at 89.00%, the rest equal to 11% explained by other factors outside the variables studied.

The conclusion of this research shows that there is still a lack of competence of employees in the work environment and bureaucratic reform, so that it affects the quality of service at the Population and Civil Registration Service in Brebes Regency.

Keywords: Service Quality, Competence, Work Environment, Bureaucratic Reform

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya, sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi penelitian untuk skripsi dengan judul “Pengaruh Kompetensi Pegawai Lingkungan Kerja dan Reformasi Birokrasi Terhadap Kualitas Pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Brebes”.

Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk memenuhi persyaratan memperoleh Gelar Sarjana Manajemen pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pancasakti Tegal.

Peneliti menyadari dalam penyusunan ini tidak akan selesai tanpa bantuan dari berbagai pihak. Maka dari itu pada kesempatan ini, kami mengucapkan terima kasih kepada :

1. Dr. Dien Noviany Rahmatika, S.E, M.M, Akt, C.A, selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pancasakti Tegal.
2. Yuni Utami, S.E, M.M, selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pancasakti Tegal.
3. Dra Sri Murdiati. M.Si selaku Dosen Pembimbing I yang sudah membimbing, memberikan saran dan motivasi kepada peneliti.
4. Setyowati Subroto, SE, M.Si, selaku Dosen Pembimbing II yang selalu memotivasi peneliti.

Kami menyadari skripsi ini tidak lepas dari kekurangan, maka kami mengharapkan saran dan kritik demi kesempurnaan skripsi ini.

Akhir kata, peneliti berharap skripsi ini berguna bagi para pembaca dan pihak-pihak lain yang berkepentingan.

Tegal, 2020

Fathiyaturrizqoh

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING	ii
HALAMAN PENGESAHAN PENGUJI SKRIPSI	iii
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	iv
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN DAN PERSETUJUAN PUBLIKASI	v
ABSTRAK	vi
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
<u>BAB I</u> PENDAHULUAN.....	Error! Bookmark not defined.
A. Latar Belakang Masalah.....	Error!
Bookmark not defined.	
B. Rumusan Masalah.....	7
C. Tujuan Penelitian.....	7
D. Manfaat Penelitian.....	8
<u>BAB II</u> TINJAUAN PUSTAKA	10
A. Landasan Teori.....	10

1. Kualitas Pelayanan	10
2. Kompetensi Pegawai	19
3. Lingkungan Kerja.....	21
4. Reformasi Birokrasi.....	30
B. Penelitian Terdahulu.....	34
C. Kerangka Pemikiran Konseptual.....	41
D. Hipotesis.....	45
BAB III METODE PENELITIAN	46
A. Jenis Penelitian.....	46
B. Populasi dan Sampel	46
C. Definisi Konseptual dan Operasionalisasi Variabel	47
D. Metode Pengumpulan Data.....	50
E. Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen Penelitian.....	51
F. Metode Analisis Data.....	53
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	65
A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian	65
B. Hasil Penelitian	76
C. Pembahasan	92
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	95
A. Kesimpulan	95
B. Saran	95

C. Keterbatasan Peneliti	96
DAFTAR PUSTAKA	97
LAMPIRAN.....	199

DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
1. Kompetensi Kerja.....	20
2. Studi Penelitian Terdahulu	38
3. Operasional Variabel.....	49
4. Contoh Data skor ordinal dan Frekuensi.....	58
5. Contoh Data skor ordinal diubah menjadi Data interval.....	58
6. Profil Responden Menurut Jenis Kelamin	76
7. Profil Responden Menurut Pendidikan	76
8. Profil Responden Menurut Umur	77
9. Validitas Kompetensi Pegawai	78
10. Validitas Lingkungan Kerja	79
11. Validitas Reformasi Birokrasi	80
12. Validitas Kualitas Pelayanan.....	80
13. Reliabilitas Variabel penelitian	81
14. Hasil Analisis Deskriptif Data.....	82
15. Hasil Analisis Kolmogorof	85
16. Hasil Uji Multikolinearitas.....	85
17. Hasil Uji Autokorelasi.....	86
18. Hasil Durbin Watson Test Bround	86

19. Hasil Uji Regresi Berganda.....	88
20. Uji Statistik.....	88
21. Uji Signifikasi (Uji F).....	89
22. Hasil Koefisien Determinasi.....	90

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
1. Kerangka Pemikiran Konseptual.....	44
2. Uji t.....	60
3. Uji f	62
4. Struktur Organisasi.....	64

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Dinas Kependudukan dan pencatatan Sipil Kabupaten Brebes merupakan salah satu unsur dari kator Dinas Pemerintahan diKabupaten Brebes yang fokus pada kegiatan pelayanan administrasi kependudukan, dengan visi dan misi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Brebes yaitu : “ Terselenggaranya layanan prima pembuatan dokumen kependudukan dan pencatatan sipil melalui optimalisasi layanan.”Pemerintah mempunyai tiga fungsi utama yang harus dijalankan, yaitu *public service function* (fungsi pelayanan masyarakat), *development function* (fungsi pembangunan), *protection function* (fungsi perlindungan).

Ketiga fungsi tersebut harus dijalankan oleh pemerintah dengan sebaik-baiknya, untuk kelangsungan pemerintahan itu sendiri. Salah satu fungsi tersebut adalah yaitu *public service function* (fungsi pelayanan masyarakat). Pelayanan publik adalah pelayanan umum, yakni suatu proses bantuan kepada orang lain dengan cara-cara tertentu yang memerlukan kepekaan dan hubungan interpersonal tercipta kepuasan dan keberhasilan (Hardiansyah, 2018:15).

Pelayanan publik yang berkualitas atau yang lazim disebut denganpelayanan prima merupakan pelayanan terbaik yang memenuhi standarkualitas pelayanan. Standar pelayanan merupakan tolok ukur yang dipergunakansebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan.

Pelayanan publik dapat diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan (Hardiyansyah, 2018:19). Pelayanan publik merupakan segala kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan dasar sesuai dengan hak-hak dasar setiap warga negara atau penduduk atas suatu barang, jasa dan pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan yang terkait dengan kepentingan publik. Contoh pelayanan publik dalam bentuk pelayanan administrasi yaitu pembuatan KTP (Kartu Tanda Penduduk), Akta kelahiran, SKCK (Surat Keterangan Catatan Kepolisian), pelayanan kesehatan di rumah sakit, puskesmas, dan sebagainya.

Kualitas pelayanan merupakan suatu kondisi dimana tercipta hubungan yang dinamis antara pengguna maupun pemberi layanan. Pelayanan publik berkaitan erat dengan kemampuan, daya tanggap, ketepatan waktu, dan sarana prasarana yang tersedia. Apabila layanan yang diberikan sudah sesuai dengan yang diharapkan oleh pengguna layanan, maka dapat dikatakan pelayanan tersebut merupakan pelayanan yang berkualitas. Sebaliknya jika layanan yang diberikan tidak sesuai dengan harapan pengguna layanan, maka dapat dikatakan pelayanan tersebut tidak berkualitas.

Baik buruknya kualitas layanan bukan berdasarkan sudut pandang atau persepsi penyedia jasa/layanan melainkan berdasarkan pada persepsi konsumen dan aturan atau ketentuan tentang kualitas pelayanan. Pelayanan publik yang diselenggarakan oleh instansi pemerintah belum dapat memenuhi kualitas yang diharapkan masyarakat. Hal ini ditandai dengan masih adanya berbagai keluhan masyarakat mengenai diskriminasi pelayanan. Sebagai contoh adanya masyarakat yang dipersulit ketika mengurus KTP (Kartu Tanda Penduduk) di instansi pemerintah seperti dikenakan biaya ekstra untuk mendapatkan pelayanan yang lebih cepat. Selain itu keluhan lain yang diungkapkan pengguna layanan yaitu adanya ketidakpastian waktu sehingga mengakibatkan rendahnya kualitas pelayanan.

Ketidak pastian waktu dapat menimbulkan citra yang kurang baik terhadap Instansi pemerintah tersebut. Mengingat fungsi utama pemerintah adalah melayani masyarakat, sehingga pemerintah perlu terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan. Pelayanan Publik yang diberikan Pemerintah dalam hal ini Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil cenderung masih dirasakan belum optimal oleh masyarakat. Indikasinya pelayanan administrasi kependudukan masih dirasakan lambat, ketidakramahan para pegawai dalam melayani masyarakat, serta masih ada 'calo' atau praktik percaloan dalam pelayanan administrasi kependudukan di instansi tersebut.

Sikap pemberi pelayanan (pegawai) seringkali dikeluhkan oleh masyarakat pengguna pelayanan, dari sikap tidak ramah, acuh, kurang disiplin serta terkadang terlihat memberikan pelayanan dengan tidak ikhlas (tidak menunjukkan ketulusan). Hal tersebut mencerminkan bahwa sikap yang ditunjukkan tersebut tidak mempunyai kemauan dan orientasi untuk memberikan pelayanan yang terbaik bagi masyarakat. Padahal sikap adalah cerminan diri seseorang yang terwujud melalui perilaku orang itu sendiri, dan disini terlihat sikap yang ditunjukkan pegawai itu sendiri berimbas pada penilaian masyarakat akan kualitas pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Brebes.

Faktor lain yang tidak kalah penting yakni kompetensi pegawai yang belum sesuai dengan tugas dan fungsinya. Padahal kompetensi adalah prasyarat utama seorang pegawai dalam menjalankan tugas dan fungsinya. Bagi para pegawai yang baru, baik yang diterima melalui tes calon pegawai negeri sipil (CPNS) maupun pegawai honorer, ada kecenderungan pimpinan belum menempatkan pegawai yang sesuai dengan kemampuan, pengetahuan, keahlian dan latar belakang pendidikan yang relevan. Hal tersebut menyebabkan sebagian pegawai yang tidak maksimal dalam bekerja, karena mereka tidak

ahli dibidangnya, bahkan ada yang tidak tahu apa yang harus dikerjakan dan dilakukannya.

Fenomena tersebut tampaknya dipengaruhi oleh beberapa faktor, antara lain sikap Pegawai masih lemah dalam memberikan pelayanan, birokrasi yang berbelit dan terkesan lama. Di sisi yang lain suasana kerja yang diberikan meninggalkan kesan negatif bagi masyarakat. Bahkan pelayanan publik yang menyentuh hampir setiap sudut kehidupan masyarakat tidak ditopang oleh mekanisme pengambilan keputusan yang terbuka. Karena itu tidak mengherankan jika pelayanan publik di Indonesia memiliki ciri yang cenderung tidak berkualitas dan tidak didukung oleh profesionalitas para pegawainya.

Kompetensi para pegawai tidak dapat dipisahkan dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Artinya organisasi membutuhkan orang atau pegawai yang kompeten untuk mencapai hasil secara efisien dan efektif. Kompetensi merupakan karakteristik dasar seseorang yang memiliki hubungan kausal dengan kinerja yang efektif atau unggul menurut rujukan kriteria dalam situasi pekerjaan. Dengan kata lain, kompetensi merupakan suatu yang membantu seseorang melakukan pekerjaan dengan lebih baik (Kaswan, 2017:560).

Praktik penyelenggaraan pelayanan yang dilakukan Pemerintah dalam hal ini oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil tentu harus didukung oleh para pegawai yang kompeten. Artinya didukung oleh orang-orang yang memiliki karakteristik dasar seperti pengetahuan, keterampilan, konsep diri, motif dan karakteristik pribadi. Dalam konteks ini, pengetahuan merujuk pada informasi dan hasil pembelajaran, misalnya seperti operator yang pintar dalam aplikasi program komputerisasi kartu tanda penduduk (KTP).

Karakteristik pribadi merujuk pada karakteristik fisik dan konsistensi tanggapan terhadap situasi atau informasi. Penglihatan yang baik merupakan karakteristik pribadi yang diperlukan operator KTP, seperti juga pengendalian diri dan kemampuan untuk tetap tenang di bawah tekanan. Di samping kompetensi, lingkungan kerja amat penting dalam menunjang pelayanan.

Hal ini mengingat lingkungan kerja merupakan kondisi-kondisi material dan psikologis yang ada didalam organisasi. Artinya kantor harus menyediakan lingkungan kerja yang memadai seperti lingkungan fisik (tata ruang kantor yang nyaman, lingkungan yang bersih, pertukaran udara yang baik, warna, penerangan yang cukup), serta lingkungan non fisik (suasana kerja pegawai, kesejahteraan, hubungan antar sesama pegawai, hubungan antara staf dengan pimpinan, serta tempat ibadah). Lingkungan kerja yang baik dapat mendukung pelaksanaan kerja sehingga pegawai memiliki semangat bekerja untuk memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat. Lingkungan kerja adalah segala sesuatu yang ada di sekitar pekerja yang dapat mendukung pekerja itu sendiri (Kaswan, 2017:568).

Lingkungan kerja terbagi menjadi dua, yaitu lingkungan kerja fisik dan lingkungan kerja nonfisik. Lingkungan kerja fisik adalah semua yang terdapat

disekitar tempat kerja yang dapat mempengaruhi karyawan baik secara langsung maupun tidak langsung. Lingkungan kerja yang kondusif memberikan rasa aman dan memungkinkan bekerja dengan optimal. Jika pegawai senang terhadap lingkungan kerja dimana tempat pegawai tersebut bekerja, maka pegawai menjadi betah dalam bekerja kemudian melakukan waktu aktivitasnya dengan produktif.

Kondisi kualitas profesionalisme rata-rata birokrasi yang masih belum memuaskan salah satu penyebabnya adalah karena praktik manajemen sumberdaya manusia belum benar. Manusia merupakan faktor yang paling menentukan dalam setiap organisasi, termasuk dalam hal ini birokrasi pemerintah dengan sumberdaya aparturnya sebagai birokrat. Sebagai salah satu unsur kekuatan daya saing bangsa, bahkan penentu utamanya birokrat harus memiliki kompetensi dan kinerja yang tinggi demi pencapaian tujuan. Tidak saja profesionalitas dan pembangunan citra pelayanan publik, tetapi juga sebagai perekat pemersatu bangsa.

Reformasi birokrasi seluruh instansi pemerintah, baik di pusat maupun daerah diharapkan dapat membuat suatu ide kreatif atau jawaban terhadap cara kerja/metode pelayanan publik. Reformasi birokrasi pada prinsipnya merupakan upaya pemerintah untuk membenahi ketiga aspek yaitu fungsi pelayanan masyarakat, fungsi pembangunan dan fungsi perlindungan. Diharapkan dengan adanya pembaruan dalam ketatalaksanaan, sumber daya manusia, dan kelembagaan akan diperoleh beberapa manfaat yakni jaminan, bahwa masyarakat akan mendapat pelayanan dengan mutu yang dapat dipertanggungjawabkan, perbaikan kinerja pelayanan publik, dan peningkatan mutu pelayanan (Sutopo dan Suryanto Adi, 2009:56).

Birokrasi masih dicitrakan sebagai suatu yang bertele-tele, sering rapat, sering seminar, banyak bicara, saling menyalahkan, suka membuat berbagai panitia, jam karet, buang waktu, tidak efisien dan korup yang pada akhirnya berujung pada sentralisasi kekuasaan pada pimpinan. Birokrasi memiliki ciri bahwa warisan birokrasi akan menjadi hambatan besar untuk mewujudkan *good governance* berupa birokrasi yang berbudaya

pelayanan (Sedarmayanti, 2016:338). Reformasi birokrasi ada atau tidaknya di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Brebes tidak meningkatkan atau menurunkan pelayanan kepada masyarakat, mengingat tuntutan masyarakat ketika mengurus KK, KTP dan dokumen lainnya adalah tepat waktu dan keramahan pegawai.

B. Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, maka perumusan masalah dalam penelitian ini dapat dikemukakan sebagai berikut :

1. Apakah ada pengaruh kompetensi pegawai terhadap kualitas pelayanan di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Brebes?
2. Apakah ada pengaruh lingkungan kerja terhadap kualitas pelayanan di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Brebes?
3. Apakah ada pengaruh reformasi birokrasi terhadap kualitas pelayanan di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Brebes?
4. Apakah ada pengaruh kompetensi pegawai, lingkungan kerja dan reformasi birokrasi secara simultan terhadap kualitas pelayanan di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Brebes?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah, maka dapat dikemukakan tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui pengaruh kompetensi pegawai terhadap kualitas pelayanan di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Brebes.
2. Untuk mengetahui pengaruh lingkungan kerja terhadap kualitas pelayanan di Dinas

Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Brebes.

3. mengetahui pengaruh reformasi birokrasi terhadap kualitas pelayanan di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Brebes.
4. Untuk mengetahui pengaruh kompetensi pegawai, lingkungan kerja dan reformasi birokrasi secara simultan terhadap kualitas pelayanan di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Brebes.

D. Manfaat Penelitian

Berdasarkan tujuan penelitian diatas, maka manfaat yang dapat diperoleh dari penelitian ini, sebagai berikut :

1. Manfaat Teoritis

Diharapkan penelitian ini dapat memberikan manfaat teoritis antara lain sebagai berikut :

a. Bagi Mahasiswa

Hasil penelitian ini secara teoritis dapat menambah wawasan ilmu pengetahuan ekonomi manajemen sumberdaya manusia, khususnya tentang kompetensi pegawai, lingkungan kerja, reformasi birokrasi dan kualitas pelayanan.

b. Bagi Fakultas

Hasil penelitian ini diharapkan dapat digunakan untuk menambah referensi pengetahuan ekonomi khususnya mengenai kompetensi pegawai, lingkungan kerja, reformasi birokrasi dan kualitas pelayanan.

c. Bagi Instansi

Hasil penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai bahan informasi dan evaluasi yang terkait dengan kompetensi pegawai, lingkungan kerja dan reformasi birokrasi.

2. Manfaat Praktis

a. Pegawai

Hasil penelitian ini secara praktis dapat dijadikan dasar atau pedoman bagi pegawai, untuk memahami hal-hal yang berkaitan dengan kompetensi pegawai, lingkungan kerja dan reformasi birokrasi

b. Pimpinan

Hasil penelitian ini dapat berguna sebagai bahan masukan kepadapimpinan dalam melaksanakan tugas dan fungsinya untuk mengoptimalisasi pelayanan sehingga diharapkan dapat meningkatkan kinerja dan layanan di lingkungan instansi.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Landasan Teori

1. Kualitas Pelayanan

a. Pengertian Kualitas Pelayanan

Kata kualitas mengandung banyak pengertian, dalam Kamus Bahasa Indonesia kualitas berarti (1) tingkat baik buruknya sesuatu, (2) derajat atau taraf (kepandaian, kecakapan, dsb). Kualitas diartikan (1) kesesuaian dengan persyaratan, (2) kecocokan untuk pemakaian, (3) perbaikan berkelanjutan, (4) bebas dari kerusakan/cacat, (5) pemenuhan kebutuhan pelanggan, sejak awal dan setiap saat, (6) melakukan segala sesuatu secara benar, (7) sesuatu yang bisa membahagiakan pelanggan (Hardiyansyah, 2018:54-55). Pelayanan diartikan hal atau cara atau hasil pekerjaan melayani (Badudu-Zein, 2001:782).

Konsep kualitas pelayanan dapat dipahami melalui perilaku konsumen atau pengguna, atau orang yang dilayani (*consumer behavior*), yaitu suatu perilaku yang dimainkan oleh pengguna atau konsumen dalam mencari, membeli, menggunakan dan mengevaluasi suatu produk maupun pelayanan yang diharapkan dapat memuaskan kebutuhan.

Dalam menghadapi era globalisasi yang penuh tantangan dan peluang, Pegawai Negeri Sipil sebagai pelayan masyarakat diharapkan memberikan pelayanan sebaik-baiknya menuju *good governants*. Pelayanan yang diberikan kepada masyarakat setiap waktu selalu menuntut pelayanan publik yang berkualitas yang dilakukan secara transparan dan akuntabilitas. Pelayanan publik dapat diartikan sebagai kegiatan pelayanan yang dilakukan dalam rangka pemenuhan kebutuhan dasar sesuai dengan hak-hak dasar setiap warga negara dan penduduk atas suatu barang,

jasa dan atas pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan yang terkait dengan kepentingan publik (Trianto,2015).

Pelayanan masyarakat dapat dikategorikan efektif apabila masyarakat mendapatkan kemudahan pelayanan dengan prosedur yang singkat, cepat, tepat dan memuaskan. Keberhasilan meningkatkan efektifitas pelayanan umum ditentukan oleh faktor kemampuan pemerintah dalam meningkatkan disiplin kerja aparat pelayanan. Dari pendapat di atas disimpulkan bahwa tuntutan masyarakat akan kualitas prima dalam pelayanan public merupakan suatu kondisi yang tidak dapat dihindarkan, hal ini jelas menuntut adanya profesionalisme dan disiplin aparat di dalam birokrasi dan setiap pegawai perlu menciptakan kreatifitas dan inovasi sehingga pekerjaan menjadi lebih efektif dan efisien.

Pelayanan publik lazimnya dipahami sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang diterapkan. Disebutkan dalam Kepmenpan No. 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik, bahwa pelayanan publik merupakan segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan perundang-undangan.

Menurut Sinambela (2011) pelayanan publik adalah pemenuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat oleh penyelenggara negara. Dari pengertian diatas disimpulkan bahwa negara didirikan oleh masyarakat tentu saja dengan tujuan agar dapat meningkatkan kesejahteraan masyarakat, pada hakikatnya negara haruslah dapat melayani berbagai kebutuhan birokrasi yang diharapkan masyarakat.

b. Dimensi dan Indikator Kualitas Pelayanan Publik

Dimensi kualitas pelayanan di atas dirangkumkan menjadi lima dimensi pokok yang terdiri dari *reliability*, *responsiveness*, *assurance* (yang mencakup *competence*, *courtesy*, *credibility*, dan *security*), *empathy* (yang mencakup *access*, *communication* dan *understanding the customer*), serta *tangible*. Penjelasan kelima dimensi untuk menilai kualitas pelayanan tersebut, menurut Hardiyansyah (2018) adalah :

- 1) Berwujud (*tangibles*), meliputi fasilitas fisik, perlengkapan pegawai, dan sarana komunikasi;
- 2) Keandalan (*realibility*), yaitu kemampuan untuk memberikan pelayanan yang dijanjikan tepat waktu dan memuaskan;
- 3) Ketanggapan (*responsiveness*), kemampuan para staf untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan yang tanggap;
- 4) Jaminan (*assurance*), mencakup kemampuan, kesopanan, bebas dari bahaya resiko atau keraguan;
- 5) Empati (*emphaty*), yaitu mencakup kemudahan dalam melakukan hubungan komunikasi yang baik dan memahami kebutuhan para pelanggan.

Masing-masing dimensi memiliki indikator sebagai berikut:

Untuk dimensi Berwujud (*Tangible*), terdiri atas indikator:

Penampilan petugas / aparatur dalam melayani pelanggan

Kenyamanan tempat melakukan pelayanan

Kedisiplinan petugas / aparatur dalam melakukan pelayanan

Kemudahan proses dan akses layanan

Penggunaan alat bantu dalam pelayanan.

Untuk dimensi keandalan (*Reliability*), terdiri atas indikator:

Kecermatan petugas dalam melayani pelanggan

Memiliki standar pelayanan yang jelas

Kemampuan petugas / aparatur dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan

Keahlian petugas dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan.

1) Untuk dimensi Respon/Ketanggapan (*Responsiveness*), terdiri atas indikator:

- a) Merespon setiap pelanggan / pemohon yang ingin mendapatkan pelayanan.
- b) Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan cepat dan tepat.
- c) Petugas / aparatur melakukan pelayanan dengan cermat.
- d) Semua keluhan pelanggan direspon oleh petugas.

2) Untuk dimensi Jaminan (*Assurance*), terdiri atas indikator:

- a) Petugas memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan
- b) Petugas memberikan jaminan legalitas dalam pelayanan
- c) Petugas memberikan jaminan kepastian biaya dalam pelayanan

3) Untuk dimensi Empati (*Empathy*), terdiri atas indikator:

- a) Mendahulukan kepentingan pemohon/pelanggan
- b) Petugas melayani dengan sikap ramah
- c) Petugas melayani dengan sikap sopan santun
- d) Petugas melayani dengan tidak diskriminatif (membeda-bedakan)
- e) Petugas melayani dan menghargai setiap pelanggan

c. Prinsip-Prinsip Pelayanan Publik

Prinsip-Prinsip Pelayanan Publik Berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik, menjelaskan tentang prinsip pelayanan publik

yang harus diperhatikan dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Adapun prinsip-prinsip penyelenggaraan pelayanan publik, antara lain sebagai berikut:

Kesederhanaan prosedur pelayanan publik tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan oleh masyarakat yang meminta pelayanan.

Kejelasan dan kepastian kriteria ini mengandung arti adanya kejelasan dan kepastian mengenai :

Persyaratan pelayanan, baik teknis maupun administratif.

Unit kerja / pejabat yang berwenang dan bertanggungjawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan / persoalan / sengketa dalam pelaksanaan pelayanan publik.

Rincian biaya / tarif pelayanan dan tata cara pembayarannya.

Kepastian Waktu Pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.

Akurasi Produk pelayanan publik diterima dengan benar, tepat dan sah.

Keamanan Proses dan produk pelayanan publik memberikan rasa aman dan kepastian hukum.

Tanggungjawab Pimpinan penyelenggara pelayanan publik atau pejabat yang ditunjuk bertanggungjawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan / persoalan dalam melaksanakan pelayanan publik.

Kelengkapan Sarana dan Prasarana Tersedianya sarana dan prasarana kerja, peralatan kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan sarana teknologi telekomunikasi dan informatika (telematika).

Kemudahan akses, tempat dan lokasi serta sarana pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat.

Kedisiplinan, kesopanan dan keramahan pemberi pelayanan harus bersikap disiplin, sopan dan santun, ramah, serta memberikan pelayanan dengan ikhlas.

Kenyamanan Lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, disediakan ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapi, lingkungan yang indah dan sehat serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung pelayanan, seperti parkir, toilet, tempat ibadah dan lain-lain.

d. Standar Pelayanan Publik

Setiap penyelenggaraan pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan, sebagai jaminan adanya kepastian bagi pemberi dalam pelaksanaan tugas dan fungsinya dan bagi penerima pelayanan dalam proses pengajuan permohonannya (Hardiansyah, 2018:36). Standar pelayanan merupakan ukuran yang dibakukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik sebagai pedoman yang wajib ditaati dan dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan, dan menjadi pedoman bagi penerima pelayanan dalam proses pengajuan permohonan, serta sebagai alat kontrol masyarakat dan/atau penerima layanan atas kinerja penyelenggara pelayanan. Oleh karena itu perlu disusun dan ditetapkan standar pelayanan sesuai dengan sifat, jenis dan karakteristik pelayanan yang diselenggarakan serta memperhatikan lingkungan. Dalam proses perumusan dan penyusunannya melibatkan masyarakat dan atau *stakeholder* lainnya (termasuk aparat birokrasi) untuk mendapatkan saran, masukan dan membangun kepedulian serta komitmen (Hardiansyah, 2018:36-39)

Secara teoritis tujuan pelayanan publik pada dasarnya adalah memuaskan masyarakat. Untuk mencapai kepuasan itu dituntut kualitas pelayanan prima yang tercermin dari :

1) Transparan

Pelayanan yang bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.

2) Akuntabilitas

Pelayanan yang dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

3) Kondisional

Pelayanan yang sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas.

4) Partisipatif

Pelayanan yang dapat mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.

5) Kesamaan Hak

Pelayanan yang tidak melakukan diskriminasi dilihat dari aspek apapun khususnya suku, ras, agama, golongan, status sosial dan lain-lain.

6) Keseimbangan Hak Dan Kewajiban

Pelayanan yang mempertimbangkan aspek keadilan antara pemberi dan penerima pelayanan publik (Sinambela, 2010:6).

Standar Pelayanan Publik menurut Keputusan Menteri PAN Nomor :63/KEP/M.PAN/7/2003, yang sekurang-kurangnya meliputi:

- 1) Prosedur pelayanan;
- 2) Waktu Penyelesaian
- 3) Biaya Pelayanan
- 4) Produk Pelayanan;
- 5) Sarana dan Prasarana
- 6) Kompetensi petugas pelayanan;

Selanjutnya untuk melengkapi standar pelayanan tersebut diatas, ditambahkan materi muatan yang dikutip dari Rancangan Undang-Undang tentang Pelayanan Publik yang cukup realistis untuk menjadi materi muatan Standar Pelayanan Publik, sehingga susunannya menjadi sebagai berikut :

- 1) Dasar Hukum
- 2) Persyaratan;

- 3) Prosedur pelayanan;
- 4) Waktu Penyelesaian;
- 5) Biaya Pelayanan;
- 6) Produk Pelayanan;
- 7) Sarana dan Prasarana;
- 8) Kompetensi petugas pelayanan;
- 9) Pengawasan intern;
- 10) Pengawasan extern;
- 11) Penanganan Pengaduan, saran dan masukan;
- 12) Jaminan pelayanan.

Tambahan materi muatan standar pelayanan publik tersebut diatas dimaksudkan untuk melengkapi, dasar pertimbangannya cukup realistik karena memasukan materi muatan dasar hukum memberikan kepastian adanya jaminan hukum atau legalitas bagi standar pelayanan tersebut. Disamping itu, persyaratan, pengawasan, penanganan pengaduan dan jaminan pelayanan bagi pelanggan perlu dijadikan materi muatan standar pelayanan publik. Penyusunan standar pelayanan publik, harus mempertimbangkan aspek kemampuan, kelembagaan dan aparat penyelenggara pelayanan dan karakteristik sosial budaya masyarakat setempat. Dengan harapan, agar standar pelayanan publik yang ditetapkan dapat dilaksanakan dengan baik, terutama oleh para pelaksana operasional pelayanan yang berhadapan langsung dengan masyarakat dimengeti dan diterima oleh masyarakat atau *stakeholder* (Permenpan, :63/Kep/M.PAN/7/2003).

2. Kompetensi Pegawai

a. Pengertian Kompetensi Pegawai

Kompetensi adalah karakteristik personal yang menjadi faktor penentu sukses tidaknya seseorang dalam mengerjakan suatu pekerjaan atau situasi (Sudarmanto, 2009:48). Kompetensi pada umumnya diartikan sebagai kecakapan, keterampilan, kemampuan”. Kata dasarnya kompeten, berarti cakap, mampu atau terampil (Sedarmayanti, 2007:126). Pada konteks sumber daya manusia, istilah kompetensi mengacu kepada atribut/karakteristik seseorang yang membuatnya berhasil dalam bekerja.

Sudarmanto (2009:47) bahwa “Kompetensi adalah karakteristik dasar dari seseorang yang memungkinkan memberikan kinerja unggul dalam pekerjaan, peran, atau situasi tertentu”. Keberhasilan kerja dan pencapaian tujuan pada berbagai situasi juga ditentukan oleh kompetensi yang dimiliki. Bahkan dapat memungkinkan kompetensi memunculkan orang-orang dengan kinerja yang unggul.

Kompetensi merupakan karakteristik dasar seseorang yang memiliki hubungan kausal dengan kinerja yang efektif atau unggul menurut rujukan kriteria dalam situasi pekerjaan. Dengan kata lain, kompetensi adalah sesuatu yang membantu seseorang melakukan pekerjaan dengan baik (Kaswan, 2017:578). Dari pendapat tersebut dapat disimpulkan bahwa kompetensi meliputi sikap dan perilaku serta kemampuan pegawai untuk melaksanakan pekerjaan yang dilandasi atas keterampilan dan pengetahuan.

b. Kompetensi Kerja

Setiap organisasi/perusahaan mungkin menggunakan beberapa kompetensi yang berbeda, namun ada 10 kompetensi kerja standar yang paling banyak digunakan oleh pegawai. Kompetensi-kompetensi tersebut seperti yang terdapat dalam tabel berikut:

Tabel 1
Kompetensi Kerja

No	Kompetensi	Penjelasan
1	Integritas	Kemampuan menjaga dan mempromosikan standar nilai organisasi, sosial, dan etis dalam perilaku dalam aktivitas baik internal maupun eksternal
2	Inisiatip	Mengidentifikasi apa yang perlu dilakukan dan melakukan sebelum diminta atau sebelum situasi menuntutnya
3	Pengaruh	Kemampuan meyakinkan orang lain untuk mendapat dukungan
4	Orientasi Pelayanan	Kemampuan menunjukkan kepedulian untuk memuaskan pelanggan eksternal dan internal
5	Pemahaman Interpersonal	Kemampuan melihat, menafsirkan, memperkirakan keprihatinan dan perasaan orang lain, dan mengkomunikasikan kesadaran ini secara empati kepada yang lain
6	Kesadaran Organisasi	Kemampuan mengatasi kesulitan yang ada di dalam organisasi bersama orang lain
7	Berpikir Analitis	Kemampuan mengatasi masalah dengan pendekatan logis, sistematis dan runut
8	Berpikir Konseptual	Kemampuan menemukan solusi yang efektif dengan mengambil sudut pandang yang holistik, abstrak atau teoritis

9	Komunikasi	Kemampuan melakukan komunikasi secara terbuka dan bersedia berbagi informasi
10	Berorientasi prestasi	Berfokus pada hasil yang dikehendaki oleh unit kerja, atau menetapkan sasaran yang menantang

(Kaswan, 2017:567)

3. Lingkungan Kerja

a. Pengertian Lingkungan Kerja

Lingkungan kerja dapat diartikan tempat seseorang bekerja seperti yang diungkapkan oleh Jordan E Ayan bahwa lingkungan kerja meliputi “jagad kecil” ruangan, kantor, atau rumah tempat melewati siang dan malam dan “jagad besar” kota, negara, dan wilayah tempat tinggal. Kedua dunia tersebut mampu mempengaruhi orang dengan berbagai cara. Dalam hal ini berbicara tentang lingkungan adalah lingkungan kerja yang berarti kantor tempat seseorang atau sekelompok orang bekerja (Kaswan, 20017:568).

Lingkungan kerja dalam suatu perusahaan perlu diperhatikan, hal ini disebabkan karena lingkungan kerja mempunyai pengaruh langsung terhadap para karyawan. Lingkungan kerja yang kondusif dapat meningkatkan kinerja karyawan dan sebaliknya, lingkungan kerja yang tidak memadai akan dapat menurunkan kinerja karyawan. Kondisi lingkungan kerja dikatakan baik apabila manusia dapat melaksanakan kegiatan secara optimal, sehat, aman dan nyaman. Kesesuaian lingkungan kerja dapat dilihat akibatnya dalam jangka waktu yang lama. Lingkungan kerja yang kurang baik dapat menuntut tenaga kerja dan waktu yang lebih banyak dan tidak mendukung diperolehnya rancangan sistem kerja yang efisien.

Lingkungan adalah lembaga-lembaga atau kekuatan-kekuatan diluar yang berpotensi mempengaruhi kinerja organisasi, lingkungan dirumuskan menjadi dua yaitu

lingkungan umum dan lingkungan khusus. Lingkungan umum adalah segala sesuatu di luar organisasi yang memiliki potensi untuk mempengaruhi organisasi. Lingkungan ini berupa kondisi sosial dan teknologi. Sedangkan lingkungan khusus adalah bagian lingkungan yang secara langsung berkaitan dengan pencapaian sasaran-sasaran sebuah organisasi (Robbins, 2010:76:).

Lingkungan kerja adalah segala sesuatu yang ada di sekitar para pekerja dan yang dapat memengaruhi dirinya dalam menjalankan tugas-tugas yang dibebankan, misalnya kebersihan, musik, penerangan dan lain-lain (Sunyoto, 2012:43). Masalah lingkungan kerja dalam suatu organisasi sangatlah penting, dalam hal ini diperlukan adanya pengaturan maupun penataan faktor-faktor lingkungan kerja dalam penyelenggaraan aktivitas organisasi. Sesuai dengan Keputusan Menteri Kesehatan No. 261/Menkes/SK/II/1998 Tentang: Persyaratan Kesehatan Lingkungan Kerja bahwa lingkungan kerja perkantoran meliputi semua ruangan, halaman dan area sekelilingnya yang merupakan bagian atau yang berhubungan dengan tempat kerja untuk kegiatan perkantoran. Persyaratan kesehatan lingkungan kerja dalam keputusan ini diberlakukan baik terhadap kantor yang berdiri sendiri maupun yang berkelompok.

Dari pendapat para ahli dapat disimpulkan bahwa lingkungan kerja adalah segala sesuatu yang ada disekitar karyawan pada saat bekerja baik berupa fisik maupun nonfisik yang dapat mempengaruhi karyawan saat bekerja.

Jika lingkungan kerja yang kondusif maka karyawan bisa aman, nyaman dan jika lingkungan kerja tidak mendukung maka karyawan tidak bisa aman dan nyaman.

b. Faktor-faktor yang mempengaruhi Lingkungan Kerja

Faktor-faktor lingkungan kerja yang diuraikan oleh Sedarmayanti (2009) yang dapat mempengaruhi terbentuknya suatu kondisi lingkungan kerja dikaitkan dengan kemampuan karyawan, diantaranya:

- 1) Warna merupakan faktor yang penting untuk memperbesar efisiensi kerja para pegawai. Khususnya warna akan mempengaruhi keadaan jiwa mereka. Dengan memakai warna yang tepat pada dinding ruangan dan alat lainnya, ketenangan bekerja para pegawai akan terpelihara.
- 2) Kebersihan lingkungan kerja secara tidak langsung dapat mempengaruhi seseorang dalam bekerja, karena apabila lingkungan kerja bersih maka karyawan akan merasa nyaman dalam melakukan pekerjaannya. Kebersihan lingkungan bukan hanya berarti kebersihan tempat mereka bekerja, tetapi jauh lebih luas dari pada itu misalnya kamar kecil yang berbau tidak enak akan menimbulkan rasa yang kurang menyenangkan bagi para karyawan yang menggunakannya, untuk menjaga kebersihan ini diperlukan petugas khusus, dimana biaya juga dipertimbangkan.
- 3) Penerangan dalam hal ini bukan terbatas pada penerangan listrik saja, tetapi juga penerangan sinar matahari. Dalam melaksanakan tugas karyawan membutuhkan penerangan yang cukup, apabila pekerjaan yang dilakukan tersebut menuntut ketelitian.
- 4) Pertukaran udara yang cukup akan meningkatkan kesegaran fisik para karyawan, karena apabila ventilasinya cukup maka kesehatan para karyawan akan terjamin. Selain ventilasi, konstruksi gedung dapat berpengaruh pula pada pertukaran udara. Misalnya gedung yang mempunyai plafond tinggi akan menimbulkan pertukaran udara yang banyak dari pada gedung yang mempunyai plafond rendah selain itu luas ruangan apabila dibandingkan dengan jumlah karyawan yang bekerja akan

mempengaruhi pula pertukaran udara yang ada.

5) Jaminan terhadap keamanan menimbulkan ketenangan.

Keamanan akan keselamatan diri sendiri sering ditafsirkan terbatas pada keselamatan kerja, padahal lebih luas dari itu termasuk disini keamanan milik pribadi karyawan dan juga konstruksi gedung tempat mereka bekerja. Sehingga akan menimbulkan ketenangan yang akan mendorong karyawan dalam bekerja.

6) Kebisingan merupakan suatu gangguan terhadap seseorang karena adanya kebisingan, maka konsentrasi dalam bekerja akan terganggu. Dengan terganggunya konsentrasi ini maka pekerjaan yang dilakukan akan banyak menimbulkan kesalahan atau kerusakan. Hal ini jelas akan menimbulkan kerugian. Kebisingan yang terus menerus mungkin akan menimbulkan kebosanan.

7) Tata ruang merupakan penataan yang ada di dalam ruang kerja yang biasa mempengaruhi kenyamanan karyawan dalam bekerja.

Lingkungan kerja didalam perusahaan atau instansi sangat penting diperhatikan oleh pimpinan karena lingkungan kerja yang baik mempunyai pengaruh terhadap efektivitas yang bekerja dalam perusahaan. Di dalam usaha untuk membuat perencanaan lingkungan kerja maka perlu mengkaji dan menentukan aspek-aspek pembentuk lingkungan kerja itu sendiri. Menurut Siagian (2014:57) menyatakan bahwa secara garis besar, lingkungan kerja terdapat dua jenis yaitu :

1) Lingkungan Kerja Fisik

Lingkungan kerja fisik adalah semua keadaan berbentuk fisik yang terdapat disekitar tempat kerja dan dapat mempengaruhi karyawan. Ada beberapa kondisi fisik dari tempat kerja yang baik yaitu :

- a) Bangunan tempat kerja disamping menarik untuk dipandang juga dibangun dengan pertimbangan keselamatan kerja.
- b) Tersedianya peralatan kerja yang memadai.
- c) Tersedianya tempat istirahat untuk melepas lelah, seperti kafetaria baik dalam lingkungan perusahaan atau sekitarnya yang mudah dicapai karyawan.
- d) Tersedianya tempat ibadah keagamaan seperti masjid dan musholla untuk karyawan.
- e) Tersedianya sarana angkutan, baik yang diperuntukkan karyawan maupun angkutan umum yang nyaman, murah dan mudah di peroleh.

2) Lingkungan Kerja Non Fisik

Lingkungan kerja non fisik adalah lingkungan kerja yang menyenangkan dalam arti terciptanya hubungan kerja yang harmonis antara karyawan dan atasan, karena pada hakekatnya manusia dalam bekerja tidak hanya mencari uang saja, akan tetapi bekerja merupakan bentuk aktivitas yang bertujuan untuk mendapatkan kepuasan.

Menurut Robbins(2010:87) lingkungan dirumuskan menjadi dua, meliputi lingkungan umum dan lingkungan khusus.

1) Lingkungan Umum

Lingkungan ini berupa kondisi sosial dan kondisi teknologi yang meliputi:

- a) Fasilitas kerja adalah segala sesuatu yang digunakan, dipakai, ditempati, dan dinikmati oleh karyawan, baik dalam hubungan langsung dengan pekerjaan maupun kelancaran pekerjaan sehingga dapat meningkatkan produktivitas atau prestasi kerja.
- b) Fasilitas alat kerja

Seseorang karyawan atau pekerja tidak akan dapat melakukan pekerjaan tanpa disertai alat kerja.

c) Fasilitas perlengkapan kerja

Semua benda yang digunakan dalam pekerjaan tetapi tidak langsung berproduksi, melainkan sebagai pelancar dan penyegar dalam pekerjaan.

d) Fasilitas sosial

Fasilitas yang digunakan oleh karyawan yang berfungsi sosial meliputi, penyediaan kendaraan bermotor, musholla dan fasilitas pengobatan.

e) Teknologi adalah alat kerja operasional yaitu semua benda atau barang yang berfungsi sebagai alat canggih yang langsung digunakan dalam produksi seperti komputer, mesin pengganda, mesin hitung.

2) Lingkungan Khusus

Lingkungan khusus adalah bagian lingkungan yang secara langsung berkaitan dengan pencapaian sasaran-sasaran sebuah organisasi yang dapat mempengaruhi dirinya dalam menjalankan tugas-tugas yang dibebankan.

b. Indikator Lingkungan Kerja

Indikator-indikator lingkungan kerja oleh Nitisemito (2012,159) yaitu sebagai berikut:

1) Suasana kerja

Suasana kerja adalah kondisi yang ada disekitar karyawan yang sedang melakukan pekerjaan yang dapat mempengaruhi pelaksanaan pekerjaan itu sendiri. Suasana kerja ini akan meliputi tempat kerja, fasilitas dan alat bantu

pekerjaan, kebersihan, pencahayaan, ketenangan termasuk juga hubungan kerja antara orang-orang yang ada ditempat tersebut.

2) Hubungan dengan rekan kerja

Hubungan dengan rekan kerja yaitu hubungan dengan rekan kerja harmonis dan tanpa ada saling intrik diantara sesama rekan sekerja. Salah satu faktor yang dapat mempengaruhi karyawan tetap tinggal dalam satu organisasi adalah adanya hubungan yang harmonis diantara rekan kerja. Hubungan yang harmonis dan kekeluargaan merupakan salah satu faktor yang dapat mempengaruhi kinerja karyawan.

3) Tersedianya fasilitas kerja

Hal ini dimaksudkan bahwa peralatan yang digunakan untuk mendukung kelancaran kerja lengkap/mutakhir. Tersedianya fasilitas kerja yang lengkap, walaupun tidak baru merupakan salah satu penunjang proses dalam bekerja.

Sedarmayanti (2009:28) indikator-indikator lingkungan kerja yaitu sebagai berikut:

1) Penerangan/cahaya di tempat kerja

Cahaya atau penerangan sangat besar manfaatnya bagi pegawai guna mendapat keselamatan dan kelancaran kerja, oleh sebab itu perlu diperhatikan adanya penerangan (cahaya) yang terang tetapi tidak menyilaukan. Cahaya yang kurang jelas(kurang cukup) mengakibatkan penglihatan menjadi kurang jelas, sehingga pekerjaan akan lambat, banyak mengalami kesalahan, dan pada akhirnya menyebabkan kurang efisien dalam melaksanakan pekerjaan, sehingga tujuan organisasi sulit tercapai.

2) Sirkulasi udara ditempat kerja

Oksigen merupakan gas yang dibutuhkan oleh makhluk hidup untuk menjaga kelangsungan hidup, yaitu untuk proses metabolisme. Udara di sekitar dikatakan kotor apabila kadar oksigen dalam udara tersebut telah berkurang dan telah bercampurdengan gas atau bau-bauan yang berbahaya bagi kesehatan tubuh. Sumber utama adanya udara segar adalah adanya tanaman disekitar tempat kerja. Tanaman merupakan penghasil oksigen yang dibutuhkan oleh manusia.

3) Kebisingan di tempat kerja

Salah satu polusi yang cukup menyibukkan para pakar untuk mengatasinya adalah kebisingan, yaitu bunyi yang tidak dikehendaki oleh telinga. Tidak dikehendaki, karena terutama dalam jangka panjang bunyi tersebut dapat mengganggu ketenangan bekerja, merusak pendengaran, dan menimbulkan kesalahan komunikasi, bahkan menurut penelitian, kebisingan yang serius dapat menyebabkan kematian.

4) Bau tidak sedap di tempat kerja

Adanya bau-bauan di sekitar tempat kerja dapat dianggap sebagai pencemaran, karena dapat mengganggu konsentrasi bekerja, dan bau-bauan yang terjadi terusmenerus dapat mempengaruhi kepekaan penciuman. Pemakaian *air condition* yang tepat merupakan salah satu cara yang dapat digunakan untuk menghilangkan baubauan yang mengganggu disekitar tempat kerja.

5) Keamanan di tempat kerja

Guna menjaga tempat dan kondisi lingkungan kerja tetap dalam keadaan aman maka perlu diperhatikan adanya keamanan dalam bekerja. Oleh karena itu faktor keamanan perlu diwujudkan keberadaannya. Salah satu upaya untuk

menjagakeamanan ditempat kerja, dapat memanfaatkan tenaga Satuan Petugas Pengaman (SATPAM).

Terciptanya lingkungan kerja yang kondusif cenderung akan dapat dirasakan oleh pegawai adanya betah dalam bekerja. Selanjutnya dalam penelitian ini akan diambil indikator yaitu suasana kerja, hubungan dengan rekan kerja, tersedianya fasilitas kerja, penerangan, sirkulasi udara, kebisingan, bau tidak sedap, dan keamanan.

4. Reformasi Birokrasi

a. Pengertian Reformasi Birokrasi

Kata reformasi secara umum berarti perubahan terhadap suatu sistem yang telah ada pada suatu masa. Di Indonesia, kata *Reformasi* umumnya merujuk kepada gerakan mahasiswa pada tahun 1998 yang menjatuhkan kekuasaan presiden Soeharto atau era setelah Orde Baru, yaitu era reformasi. (<https://id.wikipedia.org/wiki/Reformasi>). Secara bahasa istilah birokrasi berasal dari bahasa Prancis *bureau* yang berarti kantor atau meja tulis, dan kata Yunani *kratein* berarti mengatur (Said, 2007:45).

Dalam bidang publik konsep birokrasi dimaknai sebagai proses dan sistem yang diciptakan secara rasional untuk menjamin mekanisme dan sistem kerja yang teratur, pasti dan mudah dikendalikan. Sedangkan dalam dunia bisnis konsep birokrasi diarahkan untuk efisiensi pemakaian sumberdaya dengan pencapaian output dan keuntungan yang optimum. Birokrasi: suatu organisasi yang memiliki jenjang diduduki oleh seorang pejabat yang ditunjuk atau diangkat disertai dengan aturan tentang kewenangan dan tanggung jawabnya dan setiap kebijakan yang dibuat harus diketahui oleh pemberi mandat (Sedarmayanti, 2016:337).

Di Indonesia jika ada bahasan tentang birokrasi maka persepsi orang tidak lain adalah birokrasi pemerintah. Birokrasi dengan segala macam cacatnya menjadi milik pemerintah. Birokrasi pemerintah seringkali diartikan sebagai *officialdom* atau kerajaan pejabat. Suatu kerajaan yang raja-raja nya adalah pejabat dari suatu bentuk organisasi yang digolongkan modern. Didalamnya terdapat tanda-tanda bahwa seseorang mempunyai yurisdiksi yang jelas dan pasti, mereka berada dalam area resmi yang yurisdiktif. Didalam yurisdiksi tersebut seseorang mempunyai tugas dan tanggung jawab resmi (*official duties*) yang memperjelas batas-batas kewenangan pekerjaannya (Thoha, 2004:67).

Reformasi birokrasi merupakan upaya pemerintah untuk meningkatkan kinerja melalui berbagai cara dengan tujuan efektifitas, efisien, dan akuntabilitas.

b. Dimensi Reformasi Birokrasi

Reformasi kepegawaian perlu dilakukan karena sumber daya aparatur merupakan titik sentral dalam system administrasi. Dalam perubahan tersebut, terdapat dimensi strategis yang tercakup di dalamnya diantaranya:

- 1) Budaya organisasi
- 2) Gaya kepemimpinan
- 3) Kepegawaian
- 4) Kompetensi(Sedarmayanti, 2016:341)

Reformasi biokrasi itu mencakup beberapa perubahan yaitu perubahan cara berfikir (pola pikir, pola sikap, dan pola tindak), perubahan yang dimaksud yaitu birokrasi harus merubah pola berfikir yang terdahulu (buruk), birokrasi harus memiliki pola pikir yang sadar bahwa mereka sebagai pelayan masyarakat, mereka harus memiliki sikap dan pola tindak yang baik sesuai dengan peraturan perundang-undangan dalam artian tidak menyimpang dari peraturan yang telah ditetapkan.

Perubahan penguasa menjadi pelayan, perubahan yang dimaksud yaitu birokrasi harus merubah sikap mereka, karena dapat kita ketahui bahwa selama ini birokrasi selalu menganggap bahwa mereka adalah penguasa karena memiliki jabatan yang tinggi dibanding masyarakat sehingga mereka membuat mereka beranggapan bahwa mereka adalah penguasa yang harus selalu dihormati. Oleh karenanya hal seperti itu harus dihilangkan dari birokrasi.

Mendahulukan peranan dari wewenang, perubahan yang dimaksud yaitu birokrasi harus selalu mendahulukan peranannya yaitu sebagai pelayan masyarakat harus dapat melayani masyarakat dengan baik, dengan cara menyampingkan wewenang mereka sebagai pejabat atau pegawai pemerintah. Tidak berfikir hasil produksi tapi hasil akhir, perubahan yang dimaksud yaitu birokrasi harus selalu mengutamakan hasil akhir dari pelayanan yang mereka berikan kepada masyarakat seperti menciptakan kepuasan pada masyarakat (Sedarmayanti, 2009:72)

c. Indikator (ciri) Organisasi Birokrasi

Peran organisasi dalam suatu masyarakat dan mempertanyakan bentuk organisasi yang sesuai pada akhir abad ke-19. Organisasi birokratis dapat menjamin tercapainya alokasi sumber yang terbatas pada sebuah masyarakat yang kompleks seperti masyarakat industri Eropa. Ada 6 ciri yang dapat dijumpai pada sebuah organisasi birokratis, yaitu :

- 1) Adanya pengaturan ataupun fungsi-fungsi resmi yang saling terikat oleh aturan-aturan, yang menjadikan fungsi-fungsi resmi itu suatu kesatuan yang utuh.
- 2) Adanya pembagian kerja yang jelas di dalam organisasi. Setiap anggota organisasi mempunyai tugas yang jelas dan juga mempunyai wewenang (otoritas) yang seimbang dengan tugas yang harus di jalankannya.
- 3) Adanya pengorganisasian yang mengikuti prinsip hirarki, yaitu tingkatan yang lebih tinggi, sehingga tersusun suatu hirarki otoritas yang runtut mulai dari tingkatan yang tertinggi hingga tingkatan yang terendah dalam organisasi.
- 4) Adanya sistem penerimaan dan penempatan karyawan (anggota organisasi) yang didasarkan pada kemampuan teknis, tanpa memperhatikan sama sekali koneksi, hubungan keluarga, maupun favoritisme.

- 5) Adanya pemisahan antara pemilikan alat produksi maupun administrasi, dari kepemimpinan organisasi. Pemisahan ini akan membuat organisasi tetap bersifat impersonal, sesuatu yang dianggap penting untuk mencapai efisiensi.
- 6) Adanya objektivitas dalam pelaksanaan tugas yang berkaitan dengan suatu jabatan dalam organisasi. (Thoha, 2012:76).

Pendapat tersebut adalah bahwa pemegang suatu jabatan haruslah melakukan kegiatan secara objektif sesuai dengan tugas yang harus dijalankannya, dan tidak menggunakan jabatannya untuk melayani kepentingan dirinya pribadi. Empat bidang pendayagunaan aparatur negara yang mengalami proses reformasi birokrasi untuk mencapai lompatan peningkatan kualitas kerja kinerja aparat pemerintah :

- 1) Penataan kelembagaan dan penyederhanaan ketatalaksanaan Peningkatan kapasitas sumber daya aparatur.
- 2) Pencegahan dan pemberantasan korupsi, kolusi, dan nepotisme
- 3) Pengemangan pelayanan prima (Sedarmayanti, 2016:339).

B. Penelitian Terdahulu

Dalam penelitian ini peneliti menyertakan beberapa referensi dari penelitian terdahulu dengan menggunakan aspek yang sama sebagai dasar atau acuan dalam penelitian ini.

Berikut adalah uraian penelitian terdahulu:

1. Sari Dian Martha, dan Hengky Pramusinto (2015) meneliti tentang Pengaruh Kompetensi Pegawai, Kepribadian Pegawai dan Lingkungan Kerja terhadap Pelayanan Di Perusahaan Listrik Negara (PLN) Pekalongan”, hasilnya adalah Kepribadian pegawai berpengaruh terhadap pelayanan. Kompetensi pegawai berpengaruh terhadap pelayanan. Terdapat pengaruh positif dan signifikan lingkungan kerja terhadap pelayanan. Terdapat pengaruh positif dan signifikan antara kompetensi pegawai, kepribadian pegawai dan lingkungan kerja secara bersama-sama terhadap pelayanan. Perbedaan dengan penelitian yang akan dilakukan tidak ada variabel kepribadian dalam variabel Independen. Persamaannya pada metode kuantitatif, Alat analisis regresi ganda.
2. Larbiel Hadi, Seno Andri dan Zaili Rusli (2018) meneliti tentang Kompetensi, Lingkungan Kerja dan Kualitas Pelayanan”, hasilnya diketahui bahwa secara parsial kompetensi pegawai berpengaruh secara signifikansi terhadap kualitas pelayanan. Secara parsial lingkungan kerja pegawai berpengaruh secara signifikansi terhadap kualitas pelayanan secara bersama-sama kompetensi dan lingkungan kerja berpengaruh signifikansi terhadap kualitas pelayanan. Perbedaan dengan penelitian yang akan dilakukan tidak ada variabel Reformasi birokrasi dalam variabel Independen. Persamaan dengan penelitian yang akan dilakukan pada variabel kompetensi, lingkungan kerja dan kualitas pelayanan. Analisis data Regresi berganda, perbedaan lain pada sampel 98 responden.

3. Josef kurniawan Kairupan (2016) meneliti tentang ‘Pengaruh Reformasi Birokrasi terhadap Kualitas Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Minahasa Utara’, hasil penelitiannya yakni ada pengaruh signifikan antara reformasi birokrasi dengan kualitas pelayanan publik. Perbedaan dengan penelitian yang akan dilakukan tidak ada variabel Kompetensi dan lingkungan kerja dalam variabel Independen, jumlah sampel persamaannya pada variabel reformasi birokrasi, dan analisis data regresi linear berganda.
4. Ria Kurniati (2019), meneliti tentang ‘Pengaruh Disiplin Kerja, Lingkungan Kerja Fisik Dan Kompetensi Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Di Universitas Lampung’. Hasil penelitiannya, (a) variabel disiplin kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan publik. (b) lingkungan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan publik. (c) kompetensi pegawai berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan publik (d) disiplin kerja, lingkungan kerja dan kompetensi pegawai berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan publik. Perbedaan dengan penelitian yang akan dilakukan Tidak ada variabel reformasi birokrasi dalam variabel Independen. Persamaannya pada variabel Reformasi birokrasi dan pada analisis data yang menggunakan Regresi linear berganda. Perbedaan lain pada sampel yang berjumlah 349 dan 74 responden.
5. Ahmad Yani, Adam Idris dan Anthonius Margono (2015) meneliti tentang ‘Pengaruh Kompetensi dan Komitmen Orga-nisasi terhadap Quali-tas Layanan Pada UPT Badan Pendapa-tan Daerah Kota Samarinda’. Hasil penelitiannya ada hubungan yang sangat kuat dari variabel kompetensi dan variabel komitmen organisasi terhadap kualitas layanan Unit Badan Pendapatan Daerah Kota Samarinda. Kualitas layanan dipengaruhi oleh faktor lain yang belum termasuk kedalam model penelitian ini. Ada pengaruh signifikan antara variabel independent kompetensi dan variabel komitmen organisasi

terhadap kualitas layanan Unit Badan Pendapatan Daerah Kota Samarinda. Perbedaan dengan penelitian yang akan dilakukan Tidak ada variabel lingkungan kerja dan reformasi birokrasi dalam variabel Independen Persamaan variabel kompetensi dan kualitas pelayanan Analisis data Regresi berganda, perbedaan lain pada jumlah sampel 47 responden dan 74 responden.

6. Rizali Sofiyan (2018) meneliti tentang Pengaruh lingkungan kerja dan kepuasan kerja terhadap kualitas pelayanan, hasil penelitiannya yakni lingkungan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan dan kepuasan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan. Perbedaan dengan penelitian yang akan dilakukan tidak ada variabel kompetensi pegawai dan reformasi birokrasi dalam variabel independen. Persamaan adanya variabel lingkungan kerja terhadap kualitas pelayanan.
7. Eko Handrian (2019) meneliti tentang Pengaruh Reformasi Birokrasi terhadap kualitas pelayanan pembuatan surat izin mengemudi golongan C (SIM C) pada sat lantas Polresta Pekanbaru hasil penelitiannya yakni variabel reformasi birokrasi terdapat pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan, perbedaan dengan penelitian yang akan dilakukan tidak terdapat variabel kompetensi pegawai dan variabel lingkungan kerja terhadap kualitas pelayanan. persamaannya terdapat variabel reformasi birokrasi dan pengumpulan datanya menggunakan kuesioner.
8. R. Achmad Rachmat Sobari (2018) meneliti tentang Pengaruh kompetensi dan motivasi kerja terhadap kualitas pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bogor, hasil penelitiannya yakni variabel kompetensi terdapat pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan dan variabel motivasi kerja terdapat pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan, perbedaan dengan penelitian yang akan dilakukan tidak terdapat variabel lingkungan kerja dan variabel

reformasi birokrasi terhadap kualitas pelayanan, perbedaan lainnya yaitu jumlah responden yaitu 62 dan yang akan diteliti 74 responden. Persamaannya terdapat variabel kompetensi terhadap kualitas pelayanan dan penelitiannya menggunakan metode kuantitatif Hasilnya penelitian terdahulu tersebut dapat disajikan dalam tabel berikut :

Tabel 2
Studi Penelitian Terdahulu

No	Nama Peneliti	Judul Penelitian	Hasil Penelitian	Perbedaan/Persamaan
1	Sari Dian Martha, Hengky Pramusinto (2015)	Pengaruh Kompetensi Pegawai, Kepribadian Pegawai Dan Lingkungan Kerja Terhadap Pelayanan Di Perusahaan Listrik Negara (PLN) Peka-longan	Kepribadian pegawai berpengaruh terhadap pelayanan. Kompetensi pegawai berpengaruh terhadap pelayanan. Terdapat pengaruh positif dan signifikan lingkungan kerja terhadap pelayanan. Terdapat pengaruh positif dan signifikan antara kompetensi pegawai, kepribadian pegawai dan lingkungan kerja secara bersama-sama terhadap pelayanan	Perbedaan dengan penelitian yang akan dilakukan: Tidak ada variabel kepribadian dalam variabel Independen. Persamaan: Metode kuantitatif, Alat analisis regresi ganda.
2	Larbiel Hadi, Seno Andri dan Zaili	Kompetensi, Lingkungan Kerja Dan Kualitas	Secara parsial kompetensi pegawai berpe-ngaruh secara	Perbedaan dengan penelitian yang akan dilakukan Tidak ada

	Rusli (2018)	Pelayanan	signifikan terhadap kualitas pelayanan secara parsial lingkungan kerja pegawai berpengaruh secara signifikan terhadap kualitas pelayanan secara bersama-sama kompetensi dan lingkungan kerja berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan	variabel Reformasi birokrasi dalam variabel Independen. Persamaan Kompetensi, Lingkungan Kerja Dan Kualitas Pelayanan Analisis data Regresi berganda, Perbedaan sampel 98 dan 74 responden
3	Josef kurniawan Kairupan	Pengaruh Reformasi Birokrasi terhadap Kualitas Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Minahasa Utara	Ada pengaruh signifikan antara reformasi birokrasi dengan kualitas pelayanan publik.	Perbedaan dengan penelitian yang akan dilakukan Tidak ada variabel Kompetensi dan lingkungan kerja dalam variabel Independen Persamaan Reformasi birokrasi. Analisis data Regresi berganda, Perbedaan sampel 42 dan 74 responden
4	Ria Kurniati (2019)	Pengaruh Disiplin Kerja, Lingkungan	Disiplin kerja berpengaruh positif	Perbedaan dengan penelitian yang akan

		<p>Kerja Fisik Dan Kompetensi Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Di Universitas Lampung.</p> <p>Program Pasca Sarjana Magister Administrasi Pendidikan Fakultas Keguruan Dan Ilmu Pendidikan Universitas Lampung Bandar Lampung 2019</p>	<p>dan signifikan terhadap kualitas pelayanan publik. (b) lingkungan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan publik. (c) kompetensi pegawai berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan publik (d) disiplin kerja, lingkungan kerja dan kompetensi pegawai berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan publik.</p>	<p>dilakukan Tidak ada variabel reformasi birokrasi dalam variabel Independen.</p> <p>Persamaan Reformasi birokrasi.</p> <p>Analisis data Regresi berganda,</p> <p>Perbedaan sampel 349 dan 74 responden</p>
5	<p>Ahmad Yani, Adam Idris dan Anthonius Margono (2015)</p>	<p>Pengaruh Kompetensi dan Komitmen Organisasi terhadap Kualitas Layanan Pada UPT Badan Pendapatan Daerah Kota Samarinda</p>	<p>Ada hubungan yang sangat kuat dari variabel kompetensi dan variabel komitmen organisasi terhadap kualitas layanan Unit Badan Pendapatan Daerah Kota Samarinda. Ada pengaruh signifikan antara</p>	<p>Perbedaan dengan penelitian yang akan dilakukan Tidak ada variabel lingkungan kerja dan reformasi birokrasi dalam variabel Independen</p> <p>Persamaan variabel kompetensi dan kualitas pelayanan</p> <p>Analisis data Regresi</p>

			variabel kompetensi dan vari-able komitmen organisasi terhadap kualitas layanan Unit Ba-dan Pendapatan Dae-rah Kota Samarinda	berganda, Perbedaan sampel 47 dan 74 responden
6	Rizali sofyan (2018)	Pengaruh lingkungan kerja dan kepuasan kerja terhadap kualitas pelayanan	Lingkungan kerja berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan, Kepuasan kerja berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan	Perbedaan dengan penelitian yang akan dilakukan tidak adanya variabel kompetensi pegawai dan variabel reformasi birokrasi terhadap kualitas pelayanan. Persamaan adanya variabel lingkungan kerja terhadap kualitas pelayanan
7	Eko Handrian (2019)	Pengaruh Reformasi terhadap kualitas pelayanan pembuatan surat izin mengemudi golongan C (SIM C) pada satlantas polresta pekanbaru	Reformasi Birokrasi berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan	Perbedaan dengan peneliti yang akan dilakukan tidak adanya variabel kompetensi pegawai dan lingkungan kerja terhadap kualitas pelayanan. Persamaan adanya variabel reformasi birokrasi dan pengumpulan datanya menggunakan

				kuesioner.
8	R. Achmad Rachmat Sobari (2018)	Pengaruh Kompetensi dan Motivasi kerja terhadap kualitas pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bogor.	Kompetensi berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan. Motivasi kerja berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan.	Perbedaan dengan peneliti yang akan dilakukan tidak ada variabel lingkungan kerja dan reformasi birokrasi, perbedaan lainnya jumlah responden 62 dan yang akan diteliti 74 responden. Persamaan terdapat variabel kompetensi terhadap kualitas pelayanan dan menggunakan pendekatan kuantitatif.

C. Kerangka Pemikiran Konseptual

Sugiyono (2016:91) mengemukakan bahwa kerangka penelitian merupakan model konseptual yang akan menjelaskan secara teoritis pertautan antar variabel yang akan diteliti, dijelaskan hubungan antar variabel independen dan dependen. Pelayanan publik pada dasarnya menyangkut aspek kehidupan yang sangat luas. Dalam kehidupan bernegara, maka pemerintah memiliki fungsi memberikan berbagai pelayanan publik yang diperlukan oleh masyarakat, mulai dari pelayanan dalam bentuk pengaturan ataupun pelayanan-pelayanan lain dalam rangka memenuhi kebutuhan masyarakat dalam pendidikan, kesehatan, pengurusan administrasi kependudukan dan lain-lain. Namun pada kenyataannya pelayanan saat ini masih kurang dari yang diharapkan.

1. Pengaruh Kompetensi Pegawai terhadap Kualitas Pelayanan

Pegawai dituntut memberikan pelayanan yang berkualitas. Untuk mendukung tujuan tersebut, maka pimpinan lembaga dapat mengembangkan sumber daya manusia pegawainya sesuai dengan harapan yang diinginkan. Setiap pegawai selalu dituntut untuk memiliki kompetensi seperti kemampuan, pengetahuan dan sikap sesuai dengan standar yang telah ditentukan. Kompetensi yang dimaksudkan dalam konteks mutu layanan berbeda, yakni kemampuan pegawai dalam menunjukkan kepedulian untuk memuaskan pelanggan eksternal dan internal (Kaswan, 2017).

Hal ini bertujuan agar pelaksanaan pekerjaan dapat berjalan dengan efektif dan efisien dan tujuan organisasi yang telah ditetapkan dapat tercapai, dengan kompetensi yang dimiliki seorang pegawai diharapkan semakin terampil dan cepat dalam melaksanakan tugas-tugas yang dibebankan kepadanya, sehingga mampu meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat.

Bergulirnya reformasi birokrasi membawa dampak pada perubahan pelayanan publik dalam suatu organisasi. Organisasi atau institusi pemerintah dituntut untuk mampu memberikan kualitas pelayanan publik yang baik sehingga kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan dapat terpenuhi. Kualitas pelayanan didefinisikan melalui perilaku pengguna (konsumen) dalam mencari, membeli, menggunakan dan mengevaluasi suatu produk maupun pelayanan yang diharapkan dapat memuaskan kebutuhan orang-orang yang dilayani (Hardiyansah, 2018:55).

Pegawai dituntut memberikan pelayanan yang berkualitas. Untuk mendukung tujuan tersebut, maka pimpinan lembaga dapat mengembangkan sumber daya manusia pegawainya sesuai dengan harapan yang diinginkan. Setiap pegawai selalu dituntut untuk memiliki kompetensi seperti kemampuan, pengetahuan dan sikap sesuai dengan standar yang telah ditentukan. Hal ini bertujuan agar pelaksanaan pekerjaan dapat

berjalan dengan efektif dan efisien dan tujuan organisasi yang telah ditetapkan dapat tercapai, dengan kompetensi yang dimiliki seorang pegawai diharapkan semakin terampil dan cepat dalam melaksanakan tugas-tugas yang dibebankan kepadanya, sehingga mampu meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat.

2. Pengaruh Lingkungan Kerja terhadap Kualitas Pelayanan

Suatu kondisi lingkungan kerja dikatakan baik atau sesuai apabila manusia yang berada didalamnya dapat melaksanakan kegiatannya secara optimal, sehat, aman dan nyaman. Lingkungan kerja yang kondusif yang diciptakan oleh pegawai dan instansi akan mendorong efektivitas dari instansi tersebut didalam menjalankan roda organisasinya. Serta akan menimbulkan semangat dan gairah kerja yang tinggi karena adanya lingkungan kerja yang baik dan menyenangkan. Lingkungan kerja dipahami sebagai lingkungan dimana pegawai melakukan pekerjaannya sehari-hari(Siagian, 2014:56).

Lingkungan kerja dipahami sebagai segala suatu hal atau unsur-unsur yang dapat mempengaruhi secara langsung maupun tidak langsung memberikan dampak baik atau buruk terhadap kinerja dan kepuasan kerja pegawai. Meningkatnya kepuasan kerja pegawai cenderung memiliki konsekuensi kualitas aktivitas para pegawainya. Untuk itu lingkungan kerja sebagai dua faktor yang mempengaruhi kualitas pegawai dalam memberikan pelayanan kepada pengguna (user) atau dalam konteks penelitian ini yakni orang-orang yang berurusan dengan pelayanan administrasi kependudukan.

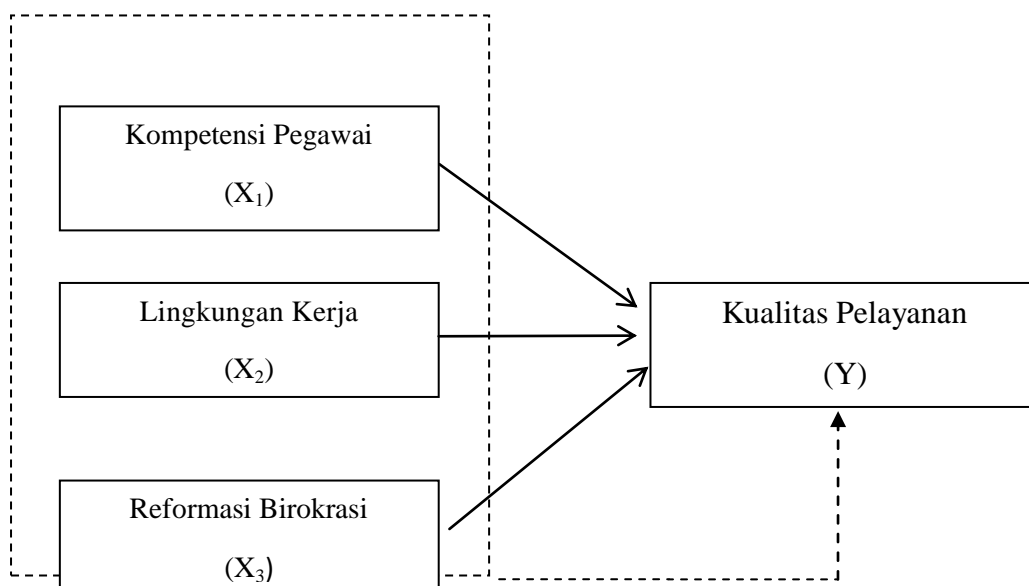
3. Pengaruh Reformasi Birokrasi terhadap Kualitas Pelayanan

Birokrasi sebagai proses dengan sistem dalam pembuatan kebijakan yang dimuarakan kepada urusan publik, dapat dilihat dengan keterkaitan masalah-masalah dan dampak terbatas satu atau beberapa orang yang terlibat secara langsung bisa dikatakan menjadi masalah pribadi. Karena itu pelayanan publik dapat didefinisikan sebagai serangkaian

aktivitas yang dilakukan oleh birokrasi publik untuk memenuhi kebutuhan warga pengguna. Pengguna disini adalah warga negara yang membutuhkan pelayanan publik. Reformasi birokrasi merupakan perubahan dalam suatu organisasi yang memiliki jenjang diduduki oleh seorang pejabat yang ditunjuk atau diangkat disertai dengan aturan tentang kewenangan dan tanggung jawabnya dan setiap kebijakan yang dibuat harus diketahui oleh pemberi mandat (Sedarmayanti, 2016).

Reformasi birokrasi cenderung berdampak pada perubahan pelayanan publik, selanjutnya institusi pemerintah dituntut mampu memberikan pelayanan yang bermutu (tepat waktu, dapat diandalkan) sehingga kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan dapat terpenuhi. Di samping itu adanya reformasi birokrasi yang berjalan hingga saat ini diharapkan dapat memenuhi kebutuhan orang-orang yang dilayani seperti keadilan, serta konsisten dengan waktu yang dibutuhkan untuk menyelesaikan, jelas dalam hal biaya yang harus dikeluarkan oleh orang yang dilayani, serta objektif.

Untuk lebih jelasnya dapat digambarkan sebagai berikut :



Gambar 1 : Kerangka Pemikiran

Keterangan:

-----> : Pengaruh secara Simultan

—————> : Pengaruh secara Parsial

D. Hipotesis

Sugiyono (2014:96) menyatakan bahwa hipotesis didefinisikan sebagai jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian, yang dinyatakan dalam bentuk kalimat pertanyaan, belum jawaban yang empirik dengan data atau dapat diuji.

H₁: Ada pengaruh kompetensi pegawai terhadap kualitas pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Brebes.

H₂ : Ada pengaruh lingkungan kerja terhadap kualitas pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Brebes.

H₃ : Ada pengaruh reformasi birokrasi terhadap kualitas pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Brebes.

H₄ : Ada pengaruh kompetensi pegawai, lingkungan kerja dan reformasi birokrasi terhadap kualitas pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Brebes.

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian

Jenis penelitian ini adalah penelitian kuantitatif yakni penelitian yang menggunakan instrumen atau alat pengumpul data yang akan menghasilkan data numerikal. Secara kuantitatif digunakan analisis statistik data yang diperoleh digunakan untuk mereduksi dan mengorganisasi data, menentukan signifikansi hubungan dan mengidentifikasi perbedaan antar kelompok. Kontrol, instrumen dengan refleksi akurat dan realita. Dengan demikian, hasil-hasil penelitian dapat digeneralisasikan pada situasi populasi. Generalisasi merupakan aplikasi atas kecenderungan-kecenderungan atau tendensi umum yang diidentifikasi melalui sampel studi terhadap populasi tempat diambilnya subjek studi tersebut (Sunyoto, 2013:6)

B. Populasi dan Sampel

1. Populasi

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pegawai pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Brebes yang berjumlah 74 orang.

2. Sampel

Sampel merupakan bagian dari populasi. Namun demikian dalam penelitian ini mengingat jumlah populasi relative sedikit yakni < 100 , maka Sampel yang diambil adalah seluruh populasi tersebut yang berjumlah 74 responden. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini adalah teknik sampling jenuh yakni teknik penentuan sampel bila anggota populasi digunakan sebagai sampel. Hal ini sering dilakukan bila

jumlah populasi relative kecil, atau penelitian yang ingin membuat generalisasi dengan kesalahan yang sangat kecil. Istilah lain sampling jenuh adalah sensus, dimana semua anggota populasi dijadikan sebagai sampel (Sugiyono, 2016:85).

C. Definisi Konseptual dan Operasional Variabel

Variabel penelitian pada dasarnya adalah segala sesuatu yang berbentuk apa saja yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari sehingga diperoleh informasi tentang hal tersebut, kemudian ditarik kesimpulannya (Sugiyono, 2012:38). Dalam suatu penelitian terdapat beberapa variabel yang harus ditetapkan dengan jelas sebelum memulai pengumpulan data. Variabel adalah objek penelitian atau apa yang menjadi titik perhatian suatu penelitian. Dalam penelitian ada 2 (dua) yaitu variabel bebas dan variabel terikat.

1. Definisi Konseptual Variabel

a. Variabel Dependen (Y).

Variabel ini sering disebut sebagai variabel output, kriteria, konsekuen. Dalam bahasa Indonesia sering disebut sebagai variabel terikat. Variabel terikat merupakan variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat, karena adanya variabel bebas (Sugiyono, 2012:39). Variabel dependen pada penelitian ini adalah Kualitas pelayanan. Adapun secara konseptual Kualitas pelayanan didefinisikan melalui perilaku pengguna (konsumen) dalam mencari, membeli, menggunakan dan mengevaluasi suatu produk maupun pelayanan yang diharapkan dapat memuaskan kebutuhan orang-orang yang dilayani (Hardiyansah, 2018:55).

b. Variabel Independen (X)

Variabel ini sering disebut sebagai variabel stimulus, *predictor antecedent*. Dalam bahasa Indonesia sering disebut sebagai variabel bebas. Variabel bebas merupakan variabel yang mempengaruhi atau yang menjadi sebab timbulnya

variabel dependen (Sugiyono, 2012:59). Variabel independen (X) pada penelitian ini meliputi :

1) Kompetensi pegawai (X_1)

Kompetensi pegawai merupakan sesuatu yang membantu seseorang melakukan pekerjaan dengan baik (Kaswan, 2017:578).

2) Lingkungan kerja (X_2)

Lingkungan kerja adalah lingkungan dimana pegawai melakukan pekerjaannya sehari-hari di tempat kerja (Siagian, 2014).

3) Reformasi birokrasi (X_3)

Reformasi birokrasi merupakan suatu organisasi yang memiliki jenjang diduduki oleh seorang pejabat yang ditunjuk atau diangkat disertai dengan aturan tentang kewenangan dan tanggung jawabnya dan setiap kebijakan yang dibuat harus diketahui oleh pemberi mandat (Sedarmayanti, 2016:337).

2. Definisi Operasional Variabel

Definisi operasional variabel yang terdiri dari variabel dependen dan independen, yaitu: kompetensi pegawai, lingkungan kerja, dan reformasi birokrasi

Tabel 3

Operasionalisasi Variabel

Variabel	Dimensi	Indikator	No Item pertanyaannya	Skala	Sumber
Kualitas Pelayanan (Y)	Berwujud (<i>tangibles</i>),	1. Fasilitas fisik	1	Likert 1=Sangat tidak Setuju 2= Tidak Setuju 3=Kurang Setuju 4= Setuju 5=Sangat Setuju	(Hardiyansah, 2018)
		2. Perlengkapan	2		
		3. Saran komunikasi	3		
	Kehandalan (<i>realibility</i>)	1. Kemampuan memberi pelayanan	4		
		2. Pelayanan tepat waktu	5		
		3. Memuaskan	6		
		4. Optimal membantu para pengguna	7		
		5. Memberikan pelayanan tanggap	8		
	Jaminan (<i>assurance</i>),	1. Pelayanan tepat waktu	9		
		2. Bebas risiko	10		
		3. Tidak meragukan	11		
	Empati (<i>emphaty</i>)	1. Kemudahan komunikasi	12		
		2. Kesopanan	13		
		3. Peduli	14		
Kompetensi Pegawai (X ₁)	Integritas	1. Nilai organisasi	1	Likert 1=Sangat tidak Setuju 2= Tidak Setuju 3=Kurang Setuju 4= Setuju 5=Sangat Setuju	(Kaswan, 2017)
		2. Sosial	2		
		3. Etis	3		
	Inisiatip	1. Yang dilakukan sebelum diminta	4		
		2. Melakukan sebelum diminta	5		
	Pengaruh	1. Dapat meyakinkan orang	6		
	Orientasi Pelayanan	1. Kepuasan pelanggan eksternal	7		
		2. Kepuasan pelanggan internal	8		
	Pemahaman Interpersonal	1. Melihat	9		
		2. Menafsirkan	10		
		3. Mengkomunikasikan	11		
	Kesadaran Organisasi	1. Mengatasi kesulitan bersama	12		
	Berpikir Analitis	1. Pendekatan logis	13		
		2. Sistematis	14		
		3. Runtut	15		
		1. Sudut pandang holistik	16		

	Berpikir Konseptual	2. Abstrak	17		
		3. Teoritis	18		
	Komunikasi	1. Terbuka	19		
		2. Berbagi Informasi	20		
	Berorientasi prestasi	1. Unit kerja	21		
		2. Sasaran Menantang	22		
Lingkungan kerja (X ₂)	Lingkungan Kerja Fisik	1. Tempat kerja	1	Likert 1=Sangat tidak Setuju 2= Tidak Setuju 3=Kurang Setuju 4= Setuju 5=Sangat Setuju	Siagian (2014)
		2. Peralatan kerja	2		
		3. Ruang istirahat	3		
		4. Ruang ibadah	4		
	Non Fisik	1. Hubungan kerjasama pegawai/staf	5		
		2. Hubungan Staf dan pimpinan	6		
		3. Hubungan antar tiap unit kerja	7		
Reformasi Birokrasi (X ₃)	Ciri Organisasi Birokratis	1. Pembagian kerja jelas	1	Likert 1=Sangat tidak Setuju 2= Tidak Setuju 3=Kurang Setuju 4= Setuju 5=Sangat Setuju	(Sedarmayanti, 2016)

D. Metode Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data penelitian ini menggunakan kuesioner. Kuesioner adalah daftar pertanyaan yang diisi oleh responden. Pertanyaan diajukan kepada responden dan kemudian responden menjawab sesuai dengan pendapat mereka. Kuesioner yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuesioner terbuka dengan lima alternatif jawaban menggunakan skala Likert dengan skoring :

- 1) Sangat Setuju (SS) diberi skor 5
- 2) Setuju (S) diberi skor 4

- 3) Kurang Setuju (KS) diberi skor 3
- 4) Tidak Setuju (TS) diberi skor 2
- 5) Sangat Tidak Setuju (STS) diberi skor 1

A. Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen Penelitian

1. Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk mengukur kesahihan atau valid tidaknya suatu instrumen penelitian yakni kuesioner (Ghozali, 2016:52). Validitas merupakan tingkat kemampuan suatu instrumen untuk mengungkapkan sesuatu yang menjadi sasaran pokok pengukuran yang dilakukan dengan instrumen tersebut. Instrumen dikatakan valid jika instrumen ini mampu mengukur apa saja yang hendak diukurnya, mampu mengungkapkan apa yang ingin diungkapkan.

Tentang uji validitas ini dapat disampaikan hal-hal pokoknya sebagai berikut.

- a. Uji validitas ini sebenarnya untuk melihat kelayakan butir-butir pertanyaan atau pernyataan dalam kuesioner tersebut dapat mendefinisikan suatu variabel.
- b. Daftar pertanyaan / pernyataan ini pada umumnya untuk mendukung suatu kelompok variabel tertentu.
- c. Uji validitas dilakukan untuk setiap butir soal, hasilnya dibandingkan dengan r_{tabel} ;
df = n-k dengan tingkat kesalahan 5%.
- d. Jika $r_{\text{tabel}} < r_{\text{hitung}}$ maka butir soal disebut valid

Data yang diperlukan dalam rumus adalah :

$$r_{xy} = \frac{N \sum XY - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{\{N \sum X^2 - (\sum X)^2\} \{N \sum Y^2 - (\sum Y)^2\}}}$$

Keterangan :

r_{xy} : Korelasi *product moment*

X : Jumlah skor yang diperoleh subjek dari seluruh item

Y : Skor total yang diperoleh dari seluruh item

$\sum X$: Jumlah skor dalam distribusi X

$\sum Y$: Jumlah skor dalam distribusi Y

$\sum X^2$: Jumlah kuadrat dalam distribusi X

$\sum Y^2$: Jumlah kuadrat dalam distribusi Y

$\sum XY$: Jumlah keseluruhan X dikalikan Y

n : Banyaknya Responden (Noor, 2014:19).

2. Uji Reliabilitas

Reliabilitas menunjukkan sejauh mana suatu instrumen dapat memberikan hasil yang konsisten, apabila pengukuran dilakukan berulang-ulang. Pengujian reliabilitas ini hanya dilakukan terhadap butir-butir yang valid, yang diperoleh melalui uji validitas. Untuk melihat tingkat reliabilitas data, SPSS memberikan fasilitas untuk mengukur reliabilitas, jika Cronbach Alpha > 0,70 maka reliabilitas pertanyaan bisa diterima, Ghazali (2016:48). Alat ukur atau instrumen pengumpul data harus memenuhi syarat validitas dan reliabilitas, sehingga data yang diperoleh dari pengukuran jika diolah tidak memberikan hasil yang menyesatkan. Analisis validitas dan reliabilitas akan dilakukan dengan bantuan paket program SPSS (*Statistical Product Service Solution*). Dalam pengujian reliabilitas dilakukan dengan menggunakan teknik Alpha Cronbach, yang rumusnya sebagai berikut.

$$r = \left(\frac{k}{k-1} \right) \left(1 - \frac{\sum \sigma_b^2}{\sigma_1^2} \right)$$

Dimana rumus $\sigma^2 = \frac{\sum x^2 - \frac{(\sum x)^2}{n}}{N}$

Keterangan:

r_{11} = reliabilitas instrumen

k = banyaknya butir pertanyaan atau banyaknya soal

$\Sigma \sigma^2$ = jumlah varians butir

σ^2 = varians total (Noor, 2014:25)

F. Metode Analisis Data

Analisis ini dilakukan dengan menggunakan teknik analisis regresi berganda untuk mengolah dan membahas data yang telah diperoleh dan untuk menguji hipotesis yang diajukan. Teknik analisis regresi dipilih untuk digunakan pada penelitian ini karena teknik regresi berganda dapat menyimpulkan secara langsung mengenai pengaruh masing-masing variabel bebas (X) yaitu Kompetensi pegawai (X_1), Lingkungan kerja (X_2), dan Reformasi birokrasi (X_3) serta Kualitas pelayanan (Y) di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Brebes.

a. Statistik Deskriptif

Statistik deskriptif adalah statistik yang digunakan untuk menganalisis data dengan cara mendeskripsikan atau menggambarkan data yang telah terkumpul sebagaimana adanya tanpa bermaksud membuat kesimpulan yang berlaku untuk umum atau generalisasi (Sugiyono, 2014:147).

b. Pengujian Asumsi Klasik

Uji asumsi klasik initerdiri dari uji multikolinearitas, uji autokorelasi, uji heteroskedastisitas dan uji normalitas.

a. Uji Multikolinearitas

Menurut Gozali (2016), uji multikolinearitas bertujuan untuk menguji apakah model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas (independen). Model regresi yang baik, seharusnya tidak terjadi korelasi antar variabel independen. Untuk mendeteksi ada atau tidaknya multikolonieritas dalam model regresi adalah dilihat dari (1) nilai tolerance dan (2) *Variance Inflation Factors* (VIF).

VIF merupakan salah satu cara untuk mendeteksi multikolinearitas dengan cara melihat sejauh mana sebuah variabel penjelas dapat diterangkan oleh semua variabel penjelas lainnya di dalam persamaan regresi. Batas dari *VIF* adalah 10 dan nilai *tolerance value* adalah 0,1. Jika nilai *VIF* >10 dan nilai *tolerance value* <0,1 maka terjadi multikolinearitas.

b. Uji Autokorelasi

Uji autokorelasi ini bertujuan untuk mengetahui apakah pada suatu model regresi linier terdapat korelasi antara pengganggu pada periode t dengan kesalahan pada periode t-1 (Imam Ghozali, 2016:107). Untuk dapat mendeteksi ada tidaknya autokorelasi ini, dapat dilakukan dengan menggunakan Uji Durbin Watson (DW Test). Uji Durbin Watson hanya digunakan untuk autokorelasi tingkat satu dan mensyaratkan adanya konstanta dalam model regresi dan tidak ada variabel lagi antara variabel independen. Hipotesis uji adalah:

H0 : tidak ada autokorelasi ($r = 0$)

H1 : ada autokorelasi ($r \neq 0$)

Selain DW test, gejala autokorelasi juga dapat dilakukan dengan metode Run Test. Run Test merupakan salah satu analisis non parametrik yang dapat digunakan untuk menguji apakah antar residual terdapat korelasi

yang tinggi. Jika tidak terdapat korelasi maka dikatakan nilai residual adalah acak atau random.

c. Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas digunakan untuk mengetahui ada atau tidaknya penyimpangan. Asumsi klasik heteroskedastisitas yaitu adanya ketidaksamaan varian dari residual untuk semua pengamatan pada model regresi. Untuk menentukan apakah ada tidaknya heteroskedastisitas dengan grafik scatterplot ini adalah dengan menggambarkan *scatter diagram* nilai residu terhadap waktu, atau terhadap satu dari variabel-variabel bebas yang diduga sebagai penyebab heteroskedastisitas.

d. Uji Normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi, variabel pengganggu atau residual memiliki distribusi normal. Seperti diketahui bahwa uji t dan F mengasumsikan bahwa nilai residual mengikuti distribusi normal. Kalau asumsi ini dilanggar maka uji statistik menjadi tidak valid untuk jumlah sampel kecil. Cara untuk mendeteksi apakah residual berdistribusi normal atau tidak yaitu dengan analisis grafik dan uji statistik (Ghozali, 2016:154).

Uji statistik yang dapat digunakan untuk menguji normalitas residual adalah uji statistik non-parametrik Kolmogorov-Smirnov (K-S). Uji K-S dilakukan dengan membuat hipotesis:

H_0 : Data residual berdistribusi normal.

H_1 : Data residual tidak berdistribusi normal.

Pengambilan keputusan dalam uji K-S adalah:

- (1) Kompetensi pegawai (X_1), Lingkungan kerja (X_2), dan Reformasi birokrasi (X_3) serta Kualitas pelayanan (Y) di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Brebes. Secara statistik maka H_0 ditolak, berarti data terdistribusi tidak normal.
- (2) Kompetensi pegawai (X_1), Lingkungan kerja (X_2), dan Reformasi birokrasi (X_3) serta Kualitas pelayanan (Y) di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Brebes. Secara statistik maka H_0 ditolak, berarti data terdistribusi tidak normal.

3. Metode Suksesif Interval (*Method of Successive Interval /MSI*).

a. Pengertian Suksesif Interval

Sebelum data kuesioner dianalisis secara regresi, maka dilakukan dengan metode suksesif interval (*Method of Successive Interval /MSI*). Artinya akan dilakukan proses mengubah data ordinal menjadi data interval. Hal ini mengingat data ordinal sebenarnya adalah data kualitatif atau bukan angka sebenarnya. Data ordinal menggunakan angka sebagai simbol data kualitatif. Dalam contoh dibawah ini, misalnya:

- 1) Angka 1 mewakili “sangat tidak setuju”
- 2) Angka 2 mewakili “ tidak setuju”
- 3) Angka 3 mewakili “netral”
- 4) Angka 4 mewakili “setuju”
- 5) Angka 5 mewakili “sangat setuju”

Dalam banyak prosedur statistik seperti regresi, korelasi Pearson, uji t dan lain sebagainya mengharuskan data berskala interval. Oleh karena itu, jika hanya mempunyai data berskala ordinal; maka data tersebut harus diubah kedalam bentuk interval untuk memenuhi persyaratan prosedur-prosedur tersebut. Kecuali jika kita

menggunakan prosedur, seperti korelasi Spearman yang mengizinkan data berskala ordinal; maka kita tidak perlu mengubah data yang sudah ada tersebut (Sarwono, 2020).

b. Penghitungan MSI

Apa yang dimaksud dengan metode suksesif interval (*Method of Successive Interval* /MSI) itu? Metode suksesif interval merupakan proses mengubah data ordinal menjadi data interval. Mengapa data ordinal harus diubah dalam bentuk interval? Data ordinal sebenarnya adalah data kualitatif atau bukan angka sebenarnya. Data ordinal menggunakan angka sebagai simbol data kualitatif. Contoh cara mengubah data berskala ordinal menjadi data berskala interval, menggunakan prosedur Excel

Tabel 4

Contoh Data Skor Ordinal dan Frekuensi

Skala Skor Ordinal	Frekuensi
1	13
2	75
3	36
4	24
5	17
Σ	165

Sumber : www.jonathansarwono.info/teori_spss/msi.pdf

Tabel di atas mempunyai makna sebagai berikut:

- 1) Skala ordinal 1 mempunyai frekuensi sebanyak 13
- 2) Skala ordinal 2 mempunyai frekuensi sebanyak 75
- 3) Skala ordinal 3 mempunyai frekuensi sebanyak 36
- 4) Skala ordinal 4 mempunyai frekuensi sebanyak 24
- 5) Skala ordinal 5 mempunyai frekuensi sebanyak 17

Data ordinal di atas diubah menjadi data yang berskala interval sehingga menghasilkan nilai interval sebagai berikut:

Tabel 5

Contoh Data Skor Ordinal diubah Menjadi Data Interval

Skala Skor Ordinal	Frekuensi	Hasil dalam Bentuk Data Interval
1	13	1
2	75	2,3113
3	36	3,2615
4	24	3,8100
5	17	4,6027

Σ	165	
----------	-----	--

Sumber : www.jonathansarwono.info/teori_spss/msi.pdf

4. Analisis Regresi Linear Berganda

Analisis regresi linear berganda adalah hubungan secara linear antara dua atau lebih variabel independen (X_1, X_2, \dots, X_n) dengan variabel dependen (Y). Analisis ini digunakan untuk memprediksikan nilai dari variabel dependen apabila nilai variabel independen mengalami kenaikan atau penurunan dan untuk mengetahui arah hubungan antara variabel independen dengan variabel dependen, apakah masing-masing variabel independen berhubungan positif atau negatif. Persamaan regresi linear berganda adalah sebagai berikut:

$$Y' = a + b_1X_1 + b_2X_2 + \dots + b_nX_n$$

Keterangan :

Y' = Variabel dependen (nilai yang diprediksikan)

X_1, X_2, X_n = Variabel independen

a = Konstanta (Nilai Y' apabila $X_1, X_2, \dots, X_n = 0$)

b_1, b_2, \dots, b_n = Koefisien Regresi (nilai peningkatan atau penurunan)

(Priyatno, 2010:61)

Berdasarkan pengertian di atas, maka dalam penelitian ini persamaan regresi linear berganda sebagai berikut:

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3$$

Keterangan:

Y = Kualitas pelayanan

a = Konstanta

$b_1; b_2; b_3;$ = Koefisien regresi

X_1 = Kompetensi pegawai

X_2 =Lingkungan kerja

X_3 = Reformasi birokrasi

4. Uji Parsial (Uji t)

Menurut Ghozali (2016), uji statistik t pada dasarnya menunjukkan seberapa jauh satu variabel independen secara individual dalam menerangkan variabel dependen.

Penerimaan atau penolakan hipotesis dilakukan dengan kriteria sebagai berikut :

a. Formulasi H_0 dan H_1

1) Formulasi Hipotesis 1

$H_0 : \beta_1 = 0$ Tidak ada pengaruh yang signifikan kompetensi pegawai terhadap kualitas pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Brebes.

$H_0 : \beta_1 \neq 0$ Ada pengaruh yang signifikan kompetensi pegawai terhadap kualitas pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Brebes.

2) Formulasi Hipotesis 2

$H_0 : \beta_1 = 0$ Tidak ada pengaruh yang signifikan lingkungan kerja terhadap kualitas pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Brebes.

$H_0 : \beta_1 \neq 0$ Ada pengaruh yang signifikan lingkungan kerja terhadap kualitas pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Brebes.

3) Formulasi Hipotesis 3

$H_0 : \beta_1 = 0$ Tidak ada pengaruh yang signifikan reformasi birokrasi

terhadap kualitas pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Brebes.

$H_0 : \beta_1 \neq 0$

Ada pengaruh yang signifikan reformasi birokrasi terhadap kualitas pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Brebes.

a. Menentukan level of significance (α)

Tingkat signifikansi sebesar 95% atau $\alpha = 5\%$ ($\alpha=0,05$)

b. Kriteria Pengujian

H_0 diterima apabila $t_{\text{tabel}} < t_{\text{hitung}} < t_{\text{table}}$

H_0 ditolak apabila $t_{\text{hitung}} > t_{\text{table}}$ atau $t_{\text{hitung}} < -t_{\text{table}}$

c. Menghitung nilai t_{hitung}

t_{hitung} dengan menggunakan rumus : $t_{\text{hitung}} = \frac{b}{se}$

Keterangan :

t_{hitung} = nilai t

b = koefisien regresi x

se = Standar error koefisien regresi X dengan rumus :

$$SE = \sigma / \sqrt{n}$$

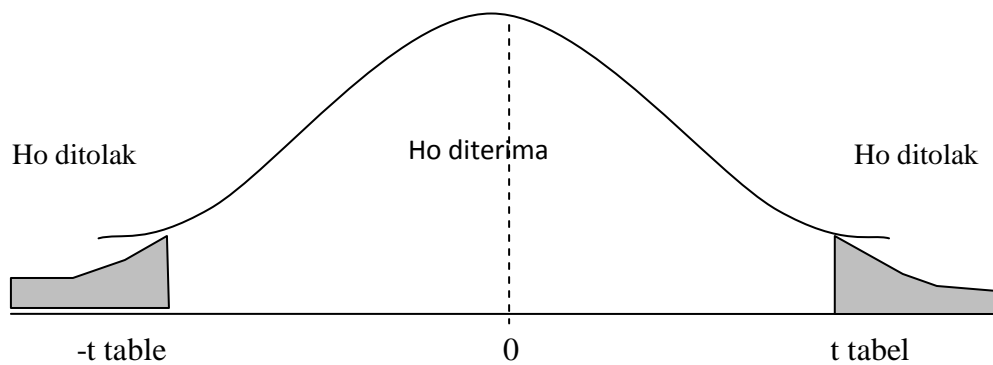
SE = Kesalahan baku sampel

σ = Simpangan baku sampel

n = Jumlah sampel

d. Kesimpulan : H_0 diterima atau ditolak

Gambar 2 Uji t



5. Uji Simultan (Uji F test)

Uji pengaruh simultan digunakan untuk mengetahui apakah variabel independen secara bersama-sama atau simultan mempengaruhi variabel independen (Ghozali, 2016:171). Variabel independen (X) dalam penelitian ini adalah Kompetensi pegawai (X_1), Lingkungan kerja (X_2), dan Reformasi birokrasi (X_3) dan Kualitas pelayanan (Y) di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Brebes. Pengujian ini dilakukan untuk mengetahui apakah variabel bebas secara bersama-sama mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap variabel terikat.

Formulasi H_0 dan H_1

$H_0 : \beta_1; \beta_2 \beta_3 = 0$ Tidak terdapat pengaruh yang signifikan Kompetensi pegawai, Lingkungan kerja, dan Reformasi birokrasi secara simultan terhadap Kualitas pelayanan pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Brebes.

$H_0 : \beta_1, \beta_2, \beta_3 \neq 0$ Terdapat pengaruh yang signifikan Kompetensi pegawai, Lingkungan kerja, dan

Reformasi birokrasi secara simultan terhadap
 Kualitas pelayanan pada Dinas
 Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten
 Brebes.

b. Menentukan level of significance (α)

Tingkat signifikansi sebesar 95% atau $\alpha = 5\%$ ($\alpha=0,05$)

a. Kriteria Pengujian

Kriteria untuk menerima atau menolak H_0 yaitu :

H_0 diterima = $f_{hitung} < f_{table}$ (Signifikan)

H_0 ditolak = $f_{hitung} > f_{table}$ (tidak Signifikan)

d. Menghitung nilai f_{hitung}

Rumus umum f_{hitung} adalah

Rumus umum F_{hitung} ini adalah:

$$F_{hitung} = \frac{JK_{reg} - K}{JK_{res} / (n - k - 1)}$$

Keterangan:

JK_{reg} = Jumlah Kuadrat Regresi

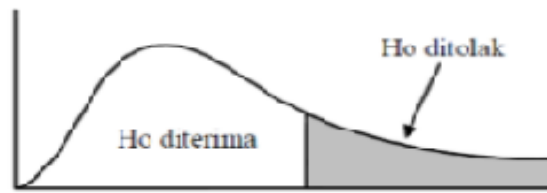
JK_{res} = Jumlah Kuadrat residu

k = Jumlah variabel bebas

n = Ukuran Sampel

e. Kesimpulan H_0 diterima atau ditolak.

Gambar 3 Uji F



Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Koefisien determinasi (R^2) pada intinya mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel dependen. Nilai koefisien determinasi adalah antara nol dan satu. Nilai R^2 yang kecil berarti kemampuan variabel-variabel independen dalam menjelaskan variasi variabel dependen amat terbatas (Ghozali, 2016:95). Rumus untuk menghitung koefisien determinasi (KD) adalah :

$$KD = r^2 \times 100\%$$

KD = Koefisien Determinasi

R^2 = Nilai kuadrat

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Gambar Umum Objek Penelitian

1. Sejarah Singkat Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Brebes.

Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kab.Brebes tidak bisa dipisahkan dengan disahkannya berdasarkan Undang-undang Nomor 22 Tahun 1999 tentang Pemerintahan Daerah yang menjelaskan bahwa administrasi kependudukan dan pencatatan sipil adalah urusan pemerintah wajib yang berkaitan dengan pelayanan dasar dari Undang- undang Nomor 25 Tahun 1999 tentang perimbangan keuangan antara pemerintah pusat dan Daerah tentang penyelenggaraan penduduk dalam kerangka sistem informasi manajemen kependudukan dalamdaerah.

Dengan diberlakukannya kedua undang-undang tersebut di Kabupaten Brebes terjadi perubahan suasana organisasi dan tata kerja Dinas di lingkungan pemerintah daerah yang diatur melalui peraturan Daerah Nomor 28 Tahun 2000 tentang pembentukan Susunan Organisasi dari tata kerja Dinas di Kabupaten Brebes, termasuk di dalamnya Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kab.Brebes.

Sebelumnya Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kab. Brebes hanya mengatur catatan sipil dengan diperlukannya peraturan daerah nomor 4 tahun 2001 tentang pembentukan dinas-dinas daerah, satuan kerja perangkat daerah (SKPD) ini diberi tambahan tanggung jawab untuk mengtur urusan kependudukan sehingga menjadi dinas kependudukan dan pencatatan sipil.

Kantor Dinas dan Kependudukan Pencatatan Sipil Kabupaten Brebes terletak di jalan utama pantura tepatnya Jl. P. Diponegoro No. 150 Brebes. Dinas ini dibentuk

berdasarkan Peraturan Daerah Kabupaten Brebes Nomor 16 Tahun 2008 Tentang Organisasi dan Tata Kerja Dinas Daerah Kabupaten Brebes. Sedangkan penyelenggaraan Administrasi Kependudukan didasarkan pada Peraturan Daerah Kabupaten Brebes nomor 9 tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan. Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Brebes merupakan unsure pemerintah daerah di bidang Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Dinas ini dipimpin oleh Kepala Dinas yang kedudukan dibawah Bupati melalui Sekretariat Daerah. Dan sesuai surat edaran Menteri dalam Negeri No. 470/14/SJ tanggal 18 januari 2016 tentang Pengangkatan dan Pemberhentian Pejabat pada Unit yang menangani urusan administrasi Kependudukan di Kabupaten/Kota, maka Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil diangkat dan diberhentikan oleh menteri dalam negeri dalam hal ini melalui Dirjen Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Sesuai dengan peraturan Bupati Brebes Nomor 102 Tahun 2016 Tentang Tugas, Fungsi, dan Uraian Tugas Jabatan Struktural Perangkat Daerah Kabupaten Brebes maka Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kab.Brebes mempunyai tugas membantu Bupati melaksanakan urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan daerah dan tugas membantu pembantuan yang diberikan kepada Kepala Pemerintah Kabupaten dibidang Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil.

Tujuan dan Sasaran Jangka Menengah Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Brebes

Dinas Kependudukan dan pencatatan Sipil Kabupaten Brebes, ingin mencapai tujuan dalam kurun waktu 5 tahun mendatang adalah sebagai berikut “Meningkatnya jaminan perlindungan dan pemenuhan hak anak secara merata” Adapun sasaran yang hendak dicapai atau dihasilkan dalam kurun waktu 5 (lima) tahun adalah

:“Peningkatan IKM”Yang dimaksud dengan IKM adalah indeks kepuasan masyarakat akan pelayanan administrasi kependudukan, yang mana kondisi pada tahun 2017 masih berada di kisaran 59,8% kepuasan.

Visi dan Misi Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Brebes

Visi

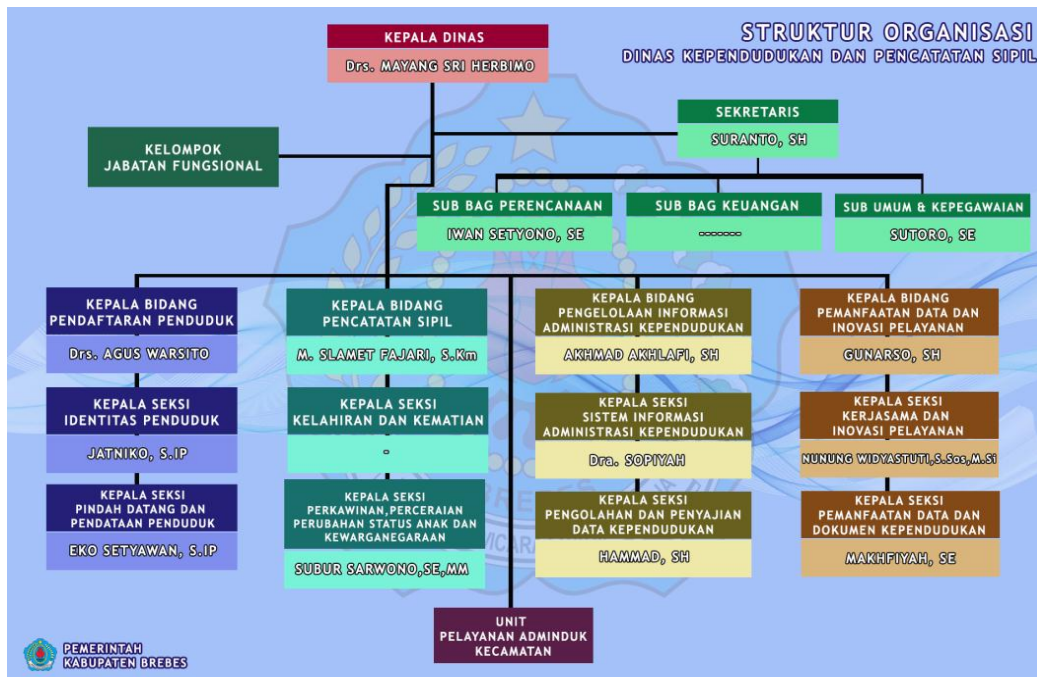
Menuju Brebes Unggul, Sejahtera Dan Berkeadilan

Misi

Meningkatkan penyelenggaraan pemerintah daerah yang profesional, efektif dan efisien, serta menciptakan stabilitas keamanan dan ketertiban daerah

2. Uraian Tugas Pokok dan Fungsi dalam Struktur Organisasi Dinas Kependudukan dan PencatatanSipil Kabupaten Brebes.

Gambar 4 Struktur Organisasi



Sumber : Data Dinas Kependudukan dan pencatatan sipil Kabupaten Brebes

a. Kepala Dinas

b. Sekretariat

- 1) Menyusun konsep program kerja dinas sebagai pedoman dan acuan pelaksanaantugas.
- 2) Melaksanakan koordinasi dengan unit kerja dinas agar terwujud sinkronisasi pelaksana tugasdinas.
- 3) Mendistribusikan tugas dan mengarahkan tugas bahwa sesuai dengan fungsi dan kompetensi bawahan dengan prinsip pembagian tugas.
- 4) Mengonsep program kerja dan laporan dinas dengan mengkoordinasikan penyusunan dan laporan daribidang-bidang.
- 5) Menyelia pengelolaan keuangan dinas dengan cara mengarahkan pelaksanaan teknis penyusunan anggaran, belanja umum, dan kegiatan serta pertanggung jawaban keuangan.

c. Sub Bagian Perencanaan

- 1) Melaksanakan bahan program kerja bidang perencanaan sebagai pedoman dan acuan pelaksanaan tugas.
- 2) Melaksanakan koordinasi dengan unit kerja dinas agar terwujud sinkronisasi pelaksanaan tugas dinas.
- 3) Mendistribusikan tugas dan menyelia tugas bawahan sesuai dengan fungsi dan kompetensi bawahan dengan prinsip pembagian tugas.
- 4) Melaksanakan kegiatan perencanaan dengan mengelola bahan penyusunan rencana kerja dinas secara periodik
- 5) Menghimpun bahan dalam rangka perencanaan program dan kegiatan tugas.

d. Sub Bagian Keuangan

- 1) Menyiapkan bahan program kerja bidang keuangan sebagai pedoman dan acuan pelaksanaan tugas.
- 2) Melaksanakan koordinasi dengan unit kerja dinas agar terwujud sinkronisasi pelaksanaan tugas dinas.
- 3) Mendistribusikan tugas dan menyelia tugas bawahan sesuai dengan fungsi dan kompetensi bawahan dengan prinsip pembagian tugas.
- 4) Melaksanakan penyusunan anggaran melalui daftar usulan kegiatan dan usulan kegiatan daerah.

e. Sub Bagian Umum dan Kepegawaian

- 1) Menyiapkan bahan program kerja bidang umum dan kepegawaian sebagai pedoman dan acuan pelaksanaan tugas.
- 2) Melaksanakan koordinasi dengan unit kerja dinas agar terwujud sinkronisasi pelaksanaan tugas dinas.

- 3) Mendistribusikan tugas dan menyelia tugas bawahan sesuai dengan fungsi dan kompetensi bawahan dengan prinsip pembagiantugas.
- 4) Melaksanakan ketatausahaan dinas dengan mengelola surat dan dokumen kependudukan produk dinas kependudukan dan pencatatansipil
- 5) Menyiapkan bahan keorganisaian, kehumasan dan hukum dinas dengan menyiapkan bahan analisis dan kajian yang diperlukan dinas.

f. Bidang Pelayanan PendaftaranPenduduk

- 1) Merumuskan konsep program kerja bidang pelayanan pendaftaran penduduk sebagai pedoman dan acuan pelaksanaantugas.
- 2) Melaksanakan koordinasi dengan unit kerja dinas agar terwujud singkronisai pelaksanaan tugasdinas.
- 3) Mendistribusikan tugas dan menyelia program kerja kepada bawahan dengan prinsip pembagiantugas.
- 4) Merencanakan oprasional kegiatan bidang pelayanan pendaftaran penduduk.
- 5) Memberi petunjuk pelaksanaan kegiatan pelayanan pendaftaran penduduk.

g. Seksi IdentitasPenduduk

- 1) Merumuskan konsep program kerja seksi identitas penduduk sebagai pedoman dan acuan pelaksanaantugas.
- 2) Melaksanakan koordinasi dengan unit kerja dinas agar terwujud singkronisasi pelaksanaan tugasdinas.
- 3) Mendistribusikan tugas dan menyelia program kerja kepada bawahan dengan prinsip pembagiantugas.
- 4) Melaksanakan kegiatan pencatatan biodata penduduk, pemberian nomor induk, kependudukan padapenduduk

- 5) Memberikan KTP-el dan kartu keluarga.

h. Seksi Pindah Datang dan PendataanPenduduk

- 1) Merumuskan konsep program kerja pindah, datang dan pendataan penduduk sebagai pedoman dan acuan pelaksanaantugas.
- 2) Melaksanakan koordiasi dengan unit kerja dinas agar terwujud sinkronisasi pelaksanaan tugasdinas.
- 3) Mendistribusikan tugas dan menyelia program kerja kepada bawahan dengan prinsip pembagiantugas.
- 4) Melakukan pencatatan kegiatan mutasi penduduk.
- 5) Menerbitkan surat keterangan pindah datang bagi WNI.

i. Bidang Pelayanan PencatatanSipil

- 1) Merumuskan konsep program kerja bidang pelayanan pencatatan sipil sebagai pedoman dan acuan pelaksanaantugas.
- 2) Melaksanakan koordinasi dengan unit kerja dinas agar terwujud sinkronisasi pelaksanaan tugasdinas.
- 3) Mendistribusikan tugas dan menyelia program kerja kepada bawahan dengan prinsip pembagiantugas.
- 4) Merencanakan oprasional kegiatan bidang pelayanan pencatatan sipil.
- 5) Memberikan petunjuk pelaksanaan kegiatan pelayanan pencatatan sipil.

j. Seksi Kelahiran danKematian

- 1) Merumuskan konsep program kerja seksi kelahiran dan kematian sebagai pedoman dan acuan pelaksanaantugas.
- 2) Melaksanakan koordinasi dengan unit kerja dinas agar terwujud sinkronisasi

pelaksanaan tugas dinas.

- 3) Mendistribusikan tugas dan menyelia program kerja kepada bawahan dengan prinsip pembagian tugas.
- 4) Melakukan pencatatan peristiwa kelahiran dan menerbitkan akta kelahiran.
- 5) Melakukan pencatatan peristiwa kematian dan menerbitkan akta kematian.

k. Seksi Perkawinan, Perceraian, Perubahan Status Anak dan kewarganegaraan

- 1) Merumuskan konsep program kerja seksi perkawinan, perceraian, perubahan status anak dan kewarganegaraan sebagai pedoman dan acuan pelaksanaan tugas.
- 2) Melaksanakan koordinasi dengan unit kerja dinas agar terwujud sinkronisasi pelaksanaan tugas dinas.
- 3) Mendistribusikan tugas dan menyelia program kerja kepada bawahan dengan prinsip pembagian tugas.
- 4) Melaksanakan kegiatan pencatatan perkawinan penduduk non muslim dan menerbitkan akta perkawinan penduduk non muslim.
- 5) Melaksanakan kegiatan pencatatan perceraian penduduk dan non muslim dan menerbitkan akta perceraian non muslim.

l. Bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan

- 1) Merumuskan konsep program kerja bidang pengelolaan informasi administrasi kependudukan sebagai pedoman dan acuan pelaksanaan tugas.
- 2) Melaksanakan koordinasi dengan unit kerja dinas agar terwujud sinkronisasi pelaksanaan tugas dinas.
- 3) Mendistribusikan tugas dan menyelia program kerja kepada bawahan dengan prinsip pembagian tugas.

- 4) Memberi petunjuk pelaksanaan kegiatan bidang pengelolaan informasi administrasi kependudukan.
- 5) Menyelenggarakan kegiatan pengelolaan sistem informasi administrasi kependudukan, pengelolaan data dan penyajian data kependudukan.

m. Seksi Sistem Informasi Administrasi Kependudukan

- 1) Merumuskan konsep program kerja seksi sistem informasi administrasi kependudukan sebagai pedoman dan acuan pelaksanaan tugas.
- 2) Melaksanakan koordinasi dengan unit kerja dinas agar terwujud sinkronisasi pelaksanaan tugas dinas.
- 3) Mendistribusikan tugas dan menyelia program kerja kepada bawahan dengan prinsip pembagian tugas.
- 4) Melaksanakan kegiatan penyusunan dan perencanaan program kegiatan pemeliharaan, pengelolaan database kependudukan dalam sistem informasi administrasi kependudukan.
- 5) Melaksanakan kegiatan penyusunan dan pemeliharaan alat dan jaringan sistem informasi administrasi kependudukan.

n. Seksi Pengelolaan Data dan Penyajian Data Kependudukan

- 1) Merumuskan konsep program kerja seksi pengelolaan data dan penyajian kependudukan sebagai pedoman dan acuan pelaksanaan tugas.
- 2) Melaksanakan koordinasi dengan unit kerja dinas agar terwujud sinkronisasi pelaksanaan tugas dinas.
- 3) Mendistribusikan tugas dan menyelia program kerja kepada bawahan dengan prinsip pembagian tugas.
- 4) Melaksanakan kegiatan penyusunan dan perencanaan program kegiatan

pengelola data dan penyajian datakependudukan.

- 5) Melakukan penyediaan data skala kabupaten mengenai hasil pelayanan pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil yang terintegrasi dalam SIAK.

o. Bidang Pemanfaatan Data dan Inovasi Pelayanan

- 1) Merumuskan konsep program kerja bidang pemanfaatan data dan inovasi pelayanan sebagai pedoman dan acuan pelaksanaantugas.
- 2) Melaksanakan koordinasi dengan unit kerja dinas agar terwujud sinkronisasi pelaksanaan tugasdinas.
- 3) Mendistribusikan tugas dan menyelia program kerja kepada bawahan dengan prinsip pembagiantugas.
- 4) Merencanakan oprasional bidang pemanfaatan data dan inovasi pelayanan.
- 5) Memberi petunjuk pelaksanaan kegiatan pemanfaatan data dan inovasipelayanan.

p. Seksi Kerjasama dan Inovasi Pelayanan

- 1) Merumuskan konsep program kerja seksi kerjasama dan inovasi pelayanan sebagai wujud pedoman dan acuan pelaksanaantugas.
- 2) Melaksanakan koordinasi dengan unit kerja dinas agar terwujud sinkronisasi pelaksanaan tugasdinas.
- 3) Mendistribusikan tugas dan menyelia program kerja kepada bawahan dengan prinsip pembagian tugashabis.
- 4) Melaksanakan kerjasama dengan pihak eksternal dan dilengkapi dengan surat kesepakatan bersama.
- 5) Melaksanakan inovasi pelayanan pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil yang memudahkan masyarakat menjangkau akses pelayanan.

q. Seksi Pemanfaatan Data dan Dokumen Kependudukan

- 1) Merumuskan konsep program kerja seksi pemanfaatan data dan dokumen kependudukan sebagai pedoman dan acuan pelaksanaan tugas
- 2) Melaksanakan koordinasi dengan unit kerja dinas agar terwujud sinkronisasi pelaksanaan tugas dinas.
- 3) Mendistribusikan tugas menyelia program kerja kepada bawahan dengan prinsip pembagian tugas.
- 4) Melaksanakan indeks kepuasan masyarakat atas pelayanan administrasi kependudukan yang diberikan.
- 5) Melaksanakan analisis data kuantitatif dan kualitatif kependudukan.

B. Hasil Penelitian

1. Deskriptif Responden

a. JenisKelamin

Berdasarkan hasil penelitian diperoleh karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin pada tabel berikut ini :

Tabel 6
Profil Responden Menurut Jenis Kelamin

No	Jenis kelamin	Jumlah	Presentase %
1	Laki-laki	55	74,33
2	Perempuan	19	25,67
	Jumlah	74	100

Sumber : Data primer yang diolah,2020

Berdasarkan hasil jawaban dari 74 pegawai yang ada di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Brebes memenuhi kriteria sebagai sampel penelitian, terdapat sebanyak 55 responden berjenis kelamin laki-laki dan sebanyak 19 responden berjenis kelamin perempuan. Maka dapat disimpulkan bahwa mayoritas responden dalam penelitian ini adalah responden dengan jenis kelamin laki-laki.

PendidikanTerakhir.

Berdasarkan hasil penelitian diperoleh karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin pada tabel berikut ini

Tabel 7

Profil Responden Menurut Pendidikan

No	Pendidikan terakhir	Jumlah	Presentasen %
1	S2	3	4
2	S1	51	69

3	SMA	20	27
	Jumlah	74	100%

Sumber : Data primer yang diolah 2020

Berdasarkan hasil jawaban dari 74 pegawai yang ada di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Brebes memenuhi kriteria sebagai sampel penelitian, terdapat pendidikan terakhir S2 sebanyak 3 responden, pendidikan terakhir S1 dan sebanyak 51 responden pendidikan terakhir SMA sebanyak 20. Maka dapat disimpulkan bahwa mayoritas responden dalam penelitian ini adalah responden berpendidikan terakhir S1.

b. Berdasarkan Usia

Karakteristik responden berdasarkan usia yang diperoleh dalam penelitian ini, disajikan dalam tabel berikut.

Tabel 8
Profil Responden Menurut Umur

No	Umur	Jumlah	Presentase
1	25-35 Tahun	35	47%
2	35-40 Tahun	7	9%
3	40-45 Tahun	13	18%
4	> 45 Tahun	9	26%
		74	100%

Sumber : Data primer yang diolah, 2020

Berdasarkan hasil jawaban dari 74 pegawai yang ada di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Brebes memenuhi kriteria sebagai sampel penelitian, terdapat sebanyak 35 responden berusia antara 25-35 Tahun. Sebanyak 7 responden berusia antara 35-40 Tahun. Sebanyak 13 responden berusia antara 40-45 Tahun. Dan sebanyak 19 responden berusia lebih dari 45 Tahun.

2. Uji Validitas dan Reliabilitas

a. Hasil Validitas Tiap Butir Kuesioner

1) Kompetensi pegawai (X_1)

Hasil uji validitas variabel Kompetensi pegawai (X_1) yang diperoleh melalui kuesioner dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel 9
Validitas Kompetensi (X_1)

Kompetensi pegawai (X_1)	r_{hitung}	r_{tabel}	Keterangan
X_1 item1	0,839	0,361	Valid
X_1 item2	0,720	0,361	Valid
X_1 item3	0,647	0,361	Valid
X_1 item4	0,858	0,361	Valid
X_1 item5	0,647	0,361	Valid
X_1 item6	0,368	0,361	Valid
X_1 item7	0,814	0,361	Valid
X_1 item8	0,647	0,361	Valid
X_1 item9	0,720	0,361	Valid
X_1 item10	0,647	0,361	Valid
X_1 item11	0,368	0,361	Valid
X_1 item12	0,858	0,361	Valid
X_1 item13	0,647	0,361	Valid
X_1 item14	0,720	0,361	Valid
X_1 item15	0,647	0,361	Valid
X_1 item16	0,368	0,361	Valid
X_1 item17	0,647	0,361	Valid
X_1 item18	0,368	0,361	Valid

X ₁ item19	0,452	0,361	Valid
X ₁ item20	0,375	0,361	Valid
X ₁ item21	0,578	0,361	Valid
X ₁ item22	0,693	0,361	Valid

Sumber : Data diolah SPSS For Windows 21

Berdasarkan tabel uji validitas tersebut dapat dijelaskan bahwa seluruh item pertanyaan dalam kuesioner/angket terkait dengan variabel kompetensi pegawai(X₁) diperoleh valid. Karena nilai $r_{hitung} > r_{tabel}$.

4) Lingkungan kerja

Tabel 10
Validitas Lingkungan kerja(X₂)

Lingkungan kerja(X ₂),	r_{hitung}	r_{tabel}	Keterangan
X ₂ item1	0,915	0,361	Valid
X ₂ item2	0,933	0,361	Valid
X ₂ item3	0,604	0,361	Valid
X ₂ item4	0,933	0,361	Valid
X ₂ item5	0,604	0,361	Valid
X ₂ item6	0,389	0,361	Valid
X ₂ item7	0,933	0,361	Valid

Sumber : Data diolah SPSS for Windows 21

Berdasarkan tabel uji validitas tersebut dapat dijelaskan bahwa seluruh item pertanyaan dalam kuesioner/angket terkait dengan variabel Lingkungan kerja (X₂) diperoleh valid. Karena nilai $r_{hitung} > r_{tabel}$.

5) Reformasi birokrasi

Tabel 11
Validitas Reformasi birokrasi (X₃)

Reformasi Birokrasi(X ₃)	r _{hitung}	r _{tabel}	Keterangan
X ₃ item1	0,886	0,361	Valid
X ₃ item2	0,963	0,361	Valid
X ₃ item3	0,469	0,361	Valid
X ₃ item4	0,945	0,361	Valid

Sumber : Data diolah for Windows SPSS 21

Berdasarkan tabel uji validitas tersebut dapat diejelaskan bahwa seluruh item pertanyaan dalam kuesioner/angket terkait dengan variabel Reformasi Birokrasi(X₃) diperoleh valid. Karena nilai $r_{hitung} > r_{tabel}$.

6) Kualitas Pelayanan (Y)

Tabel 12
Validitas Kualitas Pelayanan(Y)

Kualitas Pelayanan(Y),	r _{hitung}	r _{tabel}	Keterangan
Yitem1	0,795	0,361	Valid
Yitem2	0,845	0,361	Valid
Yitem3	0,627	0,361	Valid
Yitem4	0,880	0,361	Valid
Yitem5	0,701	0,361	Valid
Yitem6	0,834	0,361	Valid
Yitem7	0,822	0,361	Valid
Yitem8	0,701	0,361	Valid
Yitem9	0,759	0,361	Valid
Yitem10	0,674	0,361	Valid
Yitem11	0,807	0,361	Valid

Yitem12	0,852	0,361	Valid
Yitem13	0,701	0,361	Valid
Yitem14	0,847	0,361	Valid

Sumber : Data diolah for windows SPSS 21

Berdasarkan tabel uji validitas tersebut dapat dijelaskan bahwa seluruh item pertanyaan dalam kuesioner/angket terkait dengan variabel Kualitas Pelayanan (Y) diperoleh valid. Karena nilai $r_{hitung} > r_{tabel}$.

3. Hasil Reliabilitas Variabel Independendan Dependen

Uji reliabilitas menunjukkan sejauhmana suatu hasil pengukuran relatif konsisten apabila pengukuran terhadap aspek yang sama pada alat ukur yang sama. Untuk uji reliabilitas intrumen, semakin dekat koefisien keandalan dengan 1,0 maka akan semakin baik. Secara umum, keandalan kurang dari 0,40 dianggap buruk, keandalan dalam kisaran 0,4-0,6 sedang (cukup) dan lebih dari 0,60 adalah baik. (Arikunto, 2010 : 319).

Rekapitulasi reliabilitas variabel dependen dan independen dalam penelitian ini adalah sebagai berikut.

Tabel 13
Hasil Reliabilitas Variabel Penelitian

Variabel	Reliabilitas Cronbach's Alpha	Butir Kuesioner	Standar Reliabilitas	Hasil
Kompetensi (X ₁)	0,922	22	0,70	Reliabel
Lingkungan kerja (X ₂)	0,868	7	0,70	Reliabel
Reformasi birokrasi (X ₃)	0,841	4	0,70	Reliabel
Kualitas Pelayanan (Y)	0,950	14	0,70	Reliabel

Sumber : Data diolah SPSS for Windows 21

Tabel 13 di atas, diketahui reliabilitas statistik Nilai Cronbach's Alpha untuk variabel Kompetensi pegawai (X_1) reliabilitasnya adalah $0,922 > 0,70$ dan termasuk dalam kategori lebih baik, maka dikatakan bahwa reliabilitas pertanyaan-pertanyaan dalam kuesioner Kompetensi pegawai sangat baik, dan dapat dipergunakan untuk penelitian. Demikian pula dengan variabel yang lain dimana diketahui bahwa Lingkungan kerja ($X_2 = 0,868$), reformasi birokrasi ($X_3 = 0,841$), dan Kualitas pelayanan ($Y = 0,950$) dengan hasil di atas $0,70$ maka seluruh variabel tersebut memiliki reliabilitas yang baik.

4. Statistik Deskriptif Variabel Penelitian

Statistik deskriptif merupakan gambaran suatu data atau penjelasan karakteristik sampel yang digunakan dalam penelitian yang mencakup rata-rata (*mean*), dan standar deviasi (Ghozali, 2016:19). Statistik deskriptif masing-masing variabel independen dan devenden.

Tabel 14
Hasil Analisis Deskriptif Data

Nama Variabel	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
KualitasPlynY	74	43	69	54,14	5,662
KompetensiPX1	74	67	98	85,69	7,596
LingkunganKX2	74	21	33	26,03	2,622
ReformasiBX3	74	12	20	15,35	1,739
Valid N (listwise)	74				

Sumber : Output SPSS Versi 21

Tabel 14 menggambarkan nama variabel, jumlah responden ($N = \text{sampel}$), nilai minimal, nilai maksimal, nilai rata-rata (*mean*) dan standar deviasi. Secara statistik, nilai rata-rata yang digunakan dalam penelitian ini adalah rata-rata hitung (*mean*) dari

tiap skor butir kuesioner dalam kelompok data variabel dependen. Nilai minimum dan nilai maksimum. Standar deviasi yang dimaksudkan adalah suatu nilai yang menunjukkan (derajat) variasi kelompok data atau ukuran standar penyimpangan dari *mean* data masing-masing variabel tersebut, dideskripsikan sebagai berikut.

- a. Secara statistik variabel Kualitas Pelayanan (Y) dari 74 responden yang mengisi kuesioner dapat dideskripsikan bahwa diperoleh nilai minimal sebesar 43, nilai maksimal adalah 69. Nilai rata-rata hitung sebesar 54,14. Nilai simpangan baku (standar deviasi) sebesar 5,662 diartikan bahwa kualitas pelayanan pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil yang diukur melalui kuesioner dengan skala Likert, menunjukkan tingkat variasi kelompok data kualitas pelayanan sebesar 5,662 dari nilai rata-rata nilai kualitas pelayanan sebesar 54,14.
- b. Nilai minimal variabel Kompetensi pegawai(X_1) adalah 67, nilai maksimal adalah 98. Nilai rata-rata hitung sebesar 85,69 dan nilai simpangan baku (standar deviasi) sebesar 7,596 diartikan bahwa kompetensi pegawai yang diukur melalui kuesioner dengan skala Likert, menunjukkan tingkat variasi kelompok data kompetensi pegawai sebesar 7,596 dari rata-rata nilai kompetensi pegawai sebesar 85,69
- c. Nilai minimal variabel Lingkungan kerja(X_2), dari 74 Responden yang telah mengisi kuesioner lingkungan kerja dengan jumlah butir kuesioner 7 butir/item adalah sebesar 21, nilai maksimal sebanyak 33. Nilai simpangan baku (standar deviasi) sebesar 2,622 diartikan bahwa Lingkungan kerja pegawai dalam memberikan pelayanan terhadap masyarakat di wilayah Kabupaten Brebes yang diukur melalui kuesioner dengan skala Likert, menunjukkan tingkat variasi kelompok data Lingkungan kerja sebesar 2,622 dari rata-rata nilai lingkungan kerja sebesar 26,03
- d. Rata -rata hitung variabel Reformasi birokrasi (X_3), dari 74 Responden yang telah mengisi kuesioner reformasi birokrasi dengan jumlah butir kuesioner 4 butir/item

adalah sebesar 15,35 Nilai simpangan baku (standar deviasi) sebesar 1,739 diartikan bahwa reformasi birokrasi yang diukur melalui kuesioner dengan skala Likert, menunjukkan tingkat variasi kelompok data reformasi birokrasi 1,739 dari rata-rata nilai partisipasi sebesar 15,35 Sedangkan Nilai minimal variabel reformasi birokrasi (X_3) adalah 12, nilai maksimal adalah 20.

5. Uji Asumsi Klasik

a. Uji Normalitas

Uji Normalitas adalah pengujian terhadap model regresi variabel dependen dan variabel independen. Dengan menggunakan uji *Kolmogorov Smirnov* (K-S) distribusi dapat dikatakan normal apabila $> 0,05$. Berikut adalah tabel pengujian

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		74
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	,0000000
	Std. Deviation	1,83968498
Most Extreme Differences	Absolute	,102
	Positive	,102
	Negative	-,073
Test Statistic		,102
Asymp. Sig. (2-tailed)		,056 ^c

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

c. Lilliefors Significance Correction.

Kolmogorov Smirnov (K-S):

Sumber : Output SPSS Ver 21

Dapat dilihat bahwa nilai *Kolmogorov Smirnov* (K-S) adalah 0,056 Yang artinya pengujian terhadap model regresi variabel dependen dan variabel independen dikatakan normal karena nilai *Kolmogorov Smirnov* (K-S) $0,056 > 0,05$.

b. Uji Mutikolinearitas

Uji Multikolinearitas diperlukan untuk mengetahui ada tidaknya variabel independen yang memiliki kemiripan dengan variabel independen lain dalam satu model. Deteksi multikolinearitas pada suatu model dapat dilihat dari nilai *Variance Inflation Factor* (VIF) < 10 dan nilai *Tolerance* < 1 maka model dapat dikatakan terbebas dari multikolinearitas.

Tabel 16
Hasil Uji Multikolieritas

Model		Collinearity Statistics	
		Tolerance	VIF
1	(Constant)		
	Kompetensi pegawaiX1	.598	1.671
	Lingkungan kerjaX2	.151	6.624
	ReformasiBX3	.165	6.076

Sumber : Output SPSS Versi 21

Output SPSS tersebut dapat dilihat bahwa nilai VIF dari ke 3 variabel independen yaitu (a) Kompetensi pegawai(X_1) = 1,671 (b)Lingkungan kerja(X_2) =6,624 dan (c) Reformasi birokrasi (X_3) = 6,076memiliki VIF tidak lebih dari 10. Sedangkan nilai *Tolerance* tidak kurang dari 0,1. Maka dapat dinyatakan model regresi berganda terbebas dari uji Multikolinieritas.

c. Uji Autokorelasi

Hasil output SPSS oautokorelasi sebagai berikut:

Tabel 17
Hasil Uji Autokorelasi

Model	Durbin-Watson
1	2,614

Sumber : Output SPSS Versi 21

Nilai Durbin Watson (DW) = 2,614 dibandingkan dengan nilai tabel dengan taraf signifikan 5%, sampel 74 dan jumlah variabel independen = 3 (K=3) diperoleh sebagai berikut:

Tabel 18
Durbin Waston Test Bound

	K=3	
N	D_i	D_u
6
7
8	0,368	2,287
...
...
74	1,543	1,709

Sumber : *Durbin Waston d Statistik Significance Points for d_i and d_u at 0,05 Level of Significance (Gozali, 2016:459)*

Dengan Uji Durbin Watson (DW-Test)

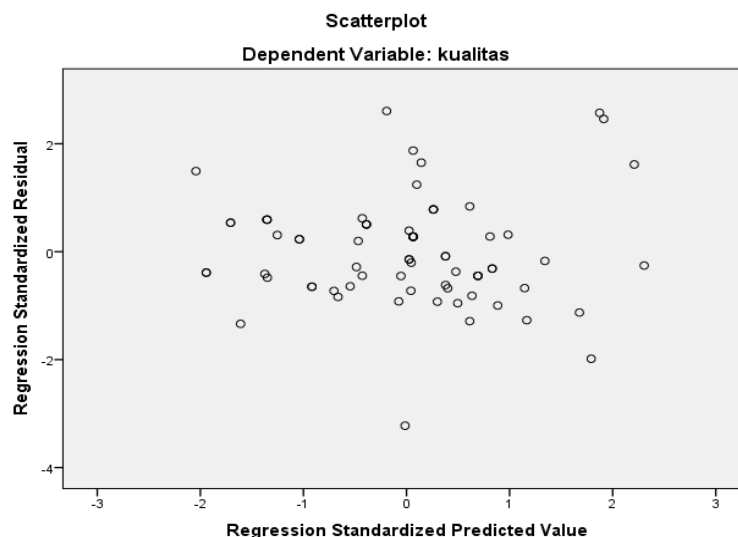
Ho : Tidak ada autokorelasi (R=0)

Ha : Ada autokorelasi ($R=0$)

Hasil perbandingan nilai DW = 2,614 ternyata lebih besar dari batas (di) = 0,368 dan kurang dari 3 - 1,736 (3-du) artinya tidak bisa menolak H_0 yang menyatakan bahwa tidak ada autokorelasi positif atau negatif, sehingga dapat disimpulkan tidak terdapat autokorelasi.

d. Uji Heteroskedastisitas

Suatu model mengandung heteroskedastisitas jika nilai-nilai residunya membentuk pola sebaran yang meningkat, artinya secara terus menerus bergerak menjauh dari garis 0 (nol) atau terbentuk menyebar secara acak, baik di atas maupun di bawah angka 0 pada sumbu Y. Output SPSS:



Grafik 4.3 Uji Heteroskedastisitas

Pada gambar di atas dapat dilihat bahwa penyebaran plot yang terpengar dan tidak membentuk pola tertentu. Sehingga dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi Heteroskedastisitas.

6. Hasil Analisis Regresi Linear Berganda

Dalam penelitian ini analisis regresi berganda digunakan untuk menentukan pengaruh Kompetensi pegawai(X_1), Lingkungan kerja(X_2) dan Reformasi Birokrasi(X_3) terhadap Kualitas Pelayanan, dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel 19
Hasil Uji Regresi Berganda

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sign.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	-5,677	2,619		-2,168	.034
	Kompetensi pegawai	.211	.037	.282	5.628	.000
	Lingkungan kerja	1.797	.216	.832	8.328	.000
	Reformasi birokrasi	-.326	.312	-.100	-1.046	.299
a. Dependent Variable: Kualitas Pelayanan Y						

Sumber Output SPSS VER 21

7. Hasil Uji t

Hasil uji signifikansi parsial tampak dalam tabel sebagai berikut:

Tabel 20
Uji Signifikansi Parameter Individual (Uji Statistik t)

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sign.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	-5.677	2.619		-2,168	.034
	Kompetensi pegawai	.211	.037	.282	5.626	.000

	Lingkungan kerja	1.797	.216	.832	8,328	.000
	Reformasi birokrasi	-.326	.312	-.100	-1.046	.299
a. Dependent Variable: Kualitas Pelayanan Y						

Sumber : Output SPSS Ver 21

Berdasarkan hasil perhitungan uji signifikansi parsial yang ditunjukkan pada tabel 21 tampak bahwa untuk variabel Kompetensi pegawai (X₁) Lingkungan kerja (X₂) dan Reformasi birokrasi (X₃) menghasilkan nilai t masing-masing 5,626 ; 8,328 ; -1,046 dengan signifikansi masing-masing 0,000 ; 0,000 ; 0,299

8. Hasil Signifikansi Simultan (Uji Statistik F)

Uji Signifikansi simultan (F test) yang dimaksudkan adalah apakah Kompetensi pegawai (X₁), Lingkungan kerja (X₂), dan Reformasi birokrasi (X₃) berpengaruh simultan terhadap Kualitas pelayanan (Y).

Tabel 21

Uji Signifikansi Simultan (Uji Statistik F)

ANOVA^b

Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	2093.584	3	697.861	197.723	.000 ^a
	Residual	247.064	70	3.529		
	Total	2340.649	73			

a. Predictors: (Constant), Reformasi BX₃, Kompetensi PX₁, Lingkungan KX₂

b. Dependent Variable: Kualitas Plyn Y

Sumber : Output SPSS Ver 21

Berdasarkan uji Anova atau F Test diperoleh F hitung sebesar 197.723 maka dapat dilihat dari probabilitas (memberikan gambaran mengenai hasil penelitian ini mempunyai kesempatan untuk benar) pada derajat kepercayaan 0,025. Maka karena

nilai derajat kepercayaan (sign) hasilnya adalah = 0,000 artinya $0,000 < 0,025$ sehingga model regresi linear berganda tersebut, dapat digunakan untuk memprediksi kualitas pelayanan atau dapat dikatakan bahwa Kompetensi pegawai (X_1), Lingkungan kerja (X_2), dan reformasi birokrasi (X_3) berpengaruh secara simultan terhadap Kualitas pelayanan (Y).

Kriteria penilaian hipotesis pada uji F ini adalah :

$\rho \text{ (Value)} > 0,025 = \text{ditolak}$

$\rho \text{ (Value)} < 0,025 = \text{diterima.}$

Hasil output SPSS di atas, $F=197.723$; Sig. 0,000 ($0,000 < 0,05$) menunjukkan secara simultan Kompetensi pegawai (X_1), Lingkungan kerja (X_2), dan Reformasi birokrasi (X_3) berpengaruh terhadap kualitas.

pelayanan (Y) pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Brebes, terbukti secara empiris.

8. Koefisien Determinasi

Koefisien determinasi (R^2) pada intinya mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel dependen Kompetensi pegawai (X_1), Lingkungan kerja (X_2), dan Reformasi birokrasi (X_3).

Tabel 22

Hasil Koefisien Determinasi

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.946 ^a	.894	.890	1.879

a. Predictors: (Constant), ReformasiBX3, KompetensiPX1, LingkunganKX2

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.946 ^a	.894	.890	1.879

a. Predictors: (Constant), ReformasiBX3, KompetensiPX1, LingkunganKX2

b. Dependent Variable: KualitasPlymY

Sumber : Output SPSS Ver 21

Berdasarkan hasil uji determinasi diatas dapat diketahui nilai Adjusted R Square adalah 0,890. Hal ini berarti bahwa terdapat pengaruh variabel Kompetensi pegawai(X1) Lingkungan kerja (X2) dan Reformasi Birokrasi (X3) terhadap Kualitas pelayanan (Y) adalah sebesar 89,00%.

PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil analisis yang telah dilakukan maka didapatkan penjelasan sebagai berikut :

1. Pengaruh Kompetensi Pegawai terhadap Kualitas Pelayanan

Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa nilai signifikan sebesar 0,000 lebih kecil dari 0,05 dan nilai $t_{hitung} 5,626 > t_{tabel} 1,675$. Hal ini menunjukkan bahwa kompetensi pegawai berpengaruh positif terhadap kualitas pelayanan. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian terdahulu yaitu Ahmad yani, Adam Idris dan Anthonius Margono (2015) yang menyatakan terdapat pengaruh signifikan Kompetensi pegawai terhadap kualitas pelayanan.

Implikasi teoritis dari Sudarmanto (2009:47) mengatakan kompetensi adalah karakteristik dasar dari seseorang yang memungkinkan memberikan kinerja unggul dalam pekerjaan, peran, atau situasi tertentu. Keberhasilan kerja dan pencapaian tujuan pada berbagai situasi juga ditentukan oleh kompetensi yang dimiliki. Bahkan dapat memungkinkan kompetensi memunculkan orang-orang dengan kinerja yang unggul.

Implikasi praktisnya, dengan adanya kompetensi, pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Brebes selalu dituntut untuk memiliki kompetensi seperti kemampuan, pengetahuan dan sikap sesuai dengan standar yang ditentukan. Hal ini bertujuan agar pelaksanaan pekerjaan dapat berjalan dengan efektif dan efisien. Kompetensi yang dimiliki seorang pegawai diharapkan semakin terampil dan cepat dalam melaksanakan tugas-tugas yang dibebankan kepada nya, sehingga mampu meningkatkan kualitas pelayanan.

2. Pengaruh Lingkungan Kerja terhadap Kualitas Pelayanan

Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa nilai signifikan sebesar 0,000 lebih kecil dari 0,05 dan nilai $t_{hitung} 6,182 > t_{tabel} 1,668$. Hal ini menunjukkan bahwa Lingkungan Kerja berpengaruh positif terhadap kualitas pelayanan. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian terdahulu yaitu Ria Kurniati (2019) yang menyatakan bahwa terdapat pengaruh signifikan Lingkungan kerja terhadap Kualitas Pelayanan.

Implikasi teoritis dari Sunyoto (2012:43) Lingkungan kerja adalah segala sesuatu yang ada disekitar para pekerja dan yang dapat memengaruhi dirinya dalam menjalankan tugas-tugas yang dibebankan, misalnya kebersihan, musik, penerangan, udara dan lain-lain.

Implikasi Praktisnya bahwa Lingkungan kerja di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Brebes difasilitasi sangat baik oleh pihak Dinas. Setiap ruangan berAC, kebersihan yang selalu dijaga, toilet khusus untuk pegawai dan toilet umum, musolah, tempat fotokopi, serta keamanan dan ketertiban yang dijaga satpam dan tempat parkir yang tertata dengan rapi, membuat pegawai dapat menjalankan tugas-tugasnya secara optimal, aman dan nyaman.

3. Pengaruh Reformasi Birokrasi terhadap Kualitas Pelayanan

Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa nilai signifikan sebesar 0,299 lebih besar dari 0,05 dan nilai $t_{hitung} -1,796 < t_{tabel} 1,667$. Hal ini menunjukkan bahwa Reformasi birokrasi tidak berpengaruh terhadap kualitas pelayanan. Sedangkan hasil penelitian terdahulu menurut Josef kurniawan kairupan (2016) menunjukkan bahwa Reformasi birokrasi mempunyai pengaruh positif terhadap kualitas pelayanan.

Implikasi teoritis dari penelitian ini tidak sejalan dengan teori Sedarmayanti (2016:337) Konsep birokrasi dimaknai sebagai proses dan sistem yang diciptakan secara rasional untuk menjamin mekanisme dan sistem kerja yang teratur, pasti dan

mudah dikendalikan, sedangkan dalam dunia bisnis konsep birokrasi diarahkan untuk efisiensi pemakaian sumberdaya dengan pencapaian output dan keuntungan yang optimum. Birokrasi suatu organisasi yang memiliki jenjang diduduki oleh seorang pejabat yang ditunjuk atau diangkat disertai dengan aturan tentang kewenangan dan tanggungjawabnya dan setiap kebijakan yang dibuat harus diketahui oleh pemberi mandat.

Sedangkan untuk implikasi praktis reformasi birokrasi terhadap kualitas pelayanan dalam penelitian ini yaitu reformasi birokrasi ada atau tidaknya bagi Dinas kependudukan dan pencatatan sipil tidak meningkatkan atau menurunkan pelayanan kepada masyarakat. Hal ini ini mengingat tuntutan masyarakat ketika mengurus kepentingannya seperti KTP, KK, Akta Kelahiran serta surat-surat lainnya adalah tepat waktu dan keramah tamahan petugas.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan teori-teori dan analisis data tentang kompetensi pegawai, lingkungan kerja dan reformasi birokrasi serta kualitas pelayanan di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Brebes dapat disimpulkan bahwa:

1. Kompetensi pegawai berpengaruh terhadap kualitas pelayanan.
2. Lingkungan kerja berpengaruh terhadap kualitas pelayanan.
3. Reformasi birokrasi tidak berpengaruh terhadap kualitas pelayanan, namun berpengaruh secara simultan terhadap kualitas pelayanan.
4. Persentase kontribusi variabel Kompetensi pegawai, lingkungan kerja dan reformasi birokrasi terhadap kualitas pelayanan sangat tinggi yakni sebesar 98,60%. Sisanya sebesar 1,40%, dijelaskan oleh faktor-faktor lain di luar model, atau diluar variabel yang diteliti tersebut.

B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, maka peneliti dapat memberikan saran sebagai berikut:

1. Bagi Perusahaan
 - a. Hendaknya meningkatkan kedisiplinan dan keramahan dalam melayani masyarakat, misalnya dengan datang tepat waktu, memberikan senyum dan bersifat ramah kepada masyarakat yang akan mengurus dokumen di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Brebes.

- b. Hendaknya memperhatikan sarana dan prasarana kerja pegawai seperti belum adanya ruang istirahat khusus untuk pegawai yang penat habis bekerja, belum adanya ruangan unit kesehatan untuk pegawai yang sedang sakit.
2. Bagi peneliti selanjutnya
 - a. Peneliti selanjutnya diharapkan lebih mempersiapkan diri dalam proses pengambilan dan pengumpulan dan segala sesuatunya sehingga penelitian dapat dilaksanakan dengan lebih baik.
 - b. Disarankan untuk penelitian selanjutnya menambah jumlah responden.

C. Keterbatasan Peneliti

Penelitian ini mempunyai keterbatasan sebagai berikut:

1. Jumlah responden yang hanya 74 orang, tentunya masih kurang untuk menggambarkan keadaan yang sesungguhnya.
2. Dalam proses pengambilan data, informasi yang diberikan responden melalui kuesioner terkadang tidak menunjukkan pendapat responden yang sebenarnya, hal ini terjadi karena kadang perbedaan pemikiran, anggapan dan pemahaman yang berbeda tiap responden, juga faktor lain seperti faktor kejujuran dalam pengisian pendapat responden dalam kuesionernya
3. Masih terdapat beberapa responden yang mengisi kuesioner dengan tidak serius.

DAFTAR PUSTAKA

- AhmadYani, dkk. 2017. Pengaruh Kompetensi dan Komitmen Organisasi terhadap Kualitas Layanan Pada UPT Badan Pendapatan Daerah Kota Samarinda *e-Journal Administrative Reform*, 2017, 5 (4): 710-720 ISSN 2338-7637, ar.mian.fisip-unmul.ac.id ©Copyright2017 (diakses tanggal 9 Oktober 2019)
- Badriyah, Mila. 2017. *Manajemen sumber Daya Manusia*. Bandung: Pustaka Setia
- Darmawan, Didit, 2013. *Prinsip-Prinsip Perilaku Organisasi*. Surabaya: Penerbit PT. Temprina Media Grafika, Surabaya
- Dessler, Gary. 2015. *Manajemen Sumber Daya Manusia Human Resources Management Edisi 14*, Jakarta : Salemba Empat.
- Elan Eriswanto dan Ade Sudarma. 2014. Pengaruh Sikap Dan Kompetensi Terhadap Kualitas Pelayanan Publik RSUD R. Syamsudin, SH. Kota Sukabumi *Jurnal Peran Profesi Akuntansi Dalam penanggulangan Korupsi* ISSN 2460-0784. Hal 379-395 (diakses tanggal 10 Oktober 2019)
- Fahmi, Irham. 2017. *Manajemen Sumber Daya Manusia Teori dan Aplikasi*. Bandung : Alfabeta.
- Ghozali, Imam. 2016. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS 23*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Josef Kurniawan Kairupan, 2012. Pengaruh Reformasi Birokrasi terhadap Kualitas Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Minahasa Utara. *Jurnal Adminstrasi Publik*, 2015-ejournal.unsrat.ac.id hal 1-10 (diakses tanggal 7 Oktober 2019)
- Margono Antonius, Ahmad Yani dan Adam Idris. 2017. Pengaruh Kompetensi Dan Komitmen Organisasi Terhadap Kualitas Layanan Pada UPT. Badan Pendapatan Daerah Kota Samarinda , *eJournal Administrative Reform*, 2017, 5 (4): 710-720 ISSN 2338-7637, ar.mian.fisip-unmul.ac.id
- Nazir, Moh. 2014. *Metode Penelitian*. Bogor: Ghalia Indonesia.
- Noor, J. 2011. *Metode Penelitian: Skripsi, Tesis, Disertasi, dan Karya Ilmiah*. Jakarta: Prenada Media Group.
- Priyatno, D. 2013. *SPSS Analisis Korelasi, Regresi dan Multivariate*. Yogyakarta: Gava Media.
- Ria Kurniati, 2019. Pengaruh Disiplin Kerja, Lingkungan Kerja Fisik Dan Kompetensi Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Di Universitas Lampung. Program Pasca Sarjana Magister Administrasi Pendidikan Fakultas Keguruan Dan Ilmu Pendidikan Universitas Lampung Bandar Lampung 2019. Tesis. [URL: http://Digilib.unila.ac.id/eprint/60741](http://Digilib.unila.ac.id/eprint/60741). Hal 1-99 (diakses tanggal 10 Oktober 2019)

- Said, M. Mas'ud. 2007. *Birokrasi di Negara Birokratis, Makna dan Masalah Dekonstruksi Birokrasi Indonesia*. Malang: UMM Press
- Sarwoko. 2005. *Dasar-dasar Ekonometrika*. Yogyakarta: CV Andi Offset.
- Sari Dian Martha, Hengky Pramusinto, 2015. Pengaruh Kompetensi Pegawai, Kepribadian Pegawai Dan Lingkungan Kerja Terhadap Pelayanan Di Perusahaan Listrik Negara (Pln) PekalonganEEAJ 4 (2) (2015) Economic Education Analysis Journal <http://journal.unnes.ac.id/sju/index.php/eeaj> hal 1-15 (diakses tanggal 7 Oktober 2019)
- Siagian, Sondang. P.2014.*Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: BumiAksara
- Sugiyono. 2010. *Metode Penelitian Bisnis*.Bandung: Alfabeta
- Sugiyono. 2012. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R dan D*. Cetakan 17. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. 2014. *Metode Penelitian Kombinasi (Mixed Methods)*. Bandung.Alfabeta.
- Sunyoto, Danang. 2002. *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Jakarta: CAPS (Center for Academic Publishing Service)
- Sutopo dan Suryanto Adi. 2009. *Pelayanan Prima*. Jakarta: Lembaga Administrasi Negara.
- Sutrisno, Edy.2010.*Budaya Organisasi*.Jakarta: Kencana.
- Suwatno dan Priansa.2011.*Manajemen SDM Dalam Organisasi Publik dan Bisnis*. Bandung: Alfabeta.
- Triyono,Ayon.2012.*Paradigma Baru Manajemen Sumberdaya Manusia*. Yogyakarta: Oryza <https://id.wikipedia.org/wiki/Reformasi>. Diakses 6 Juni 2020

LAMPIRAN

LAMPIRAN 1

KATA PENGANTAR

Perihal : Permohonan Pengisian Kuesioner

Judul Penelitian : Pengaruh Kompetensi Pegawai Lingkungan Kerja dan Reformasi Birokrasi Terhadap Kualitas Pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Brebes

Kepada Yth

Bapak/Ibu/Sdr

Di tempat

Dengan Hormat,

Dalam rangka menyelesaikan penelitian, kami Mahasiswa Fakultas Ekonomidan Bisnis Universitas Pancasakti Tegal, mohon partisipasi dari Bapak/Ibu/Sdr untuk mengisi kuesioner yang telah kami sediakan.

Adapun data yang kami minta adalah sesuai dengan kondisi yang dirasakan Bapak/Ibu/Sdr selama ini. Kami akan menjaga kerahasiaannya karena data ini hanya untuk kepentingan penelitian.

Setiap jawaban yang diberikan merupakan bantuan yang tidak ternilai harganya bagi penelitian ini. Kami memberikan jangka waktu selama satu minggu setelah kuesioner ini kami sebar, agar Bapak/Ibu/Sdr dapat segera mengembalikannya kepada kami.

Atas perhatian dan bantuannya, kami mengucapkan banyak terima kasih.

Tegal, 10 Mei 2020

Hormat Kami,

KUESIONER PENELITIAN

Sebelum menjawab pertanyaan kuesioner ini, mohon Saudara mengisi data terlebih dahulu (Jawaban yang saudara berikan akan diperlakukan secara rahasia)

A. DATA RESPONDEN

1. Jenis Kelamin : a. Laki-Laki
b. Perempuan
2. Pendidikan Terakhir : a. SD/SMP
b. SMA
c. DIII/S1
d. S2
3. Umur : a. 25-35 tahun
b. 35-40 tahun
c. 40-45 tahun
d. >45 tahun
4. Masa Kerja : a. < 1 tahun
b. 1-5 tahun
c. 6-10 tahun
d. > 11 tahun

B. PETUNJUK PENGISIAN KUESIONER

1. Mohon dengan hormat dan kesediaan Bapak/Ibu/Sdr untuk menanggapi seluruh pernyataan yang ada.
2. Beri tanda *check list* (✓) pada kolom yang tersedia

C. KETERANGAN JAWABAN

Sangat Tidak Setuju (STS)

Tidak Setuju (TS)

Kurang Setuju (KS)

Setuju (S)

Sangat Setuju (SS)

1. Kualitas Pelayanan Publik (Y)

No	Pernyataan	SS	S	KS	TS	STS
1	Fasilitas fisik di tempat kerja saya sangat terawatt					
2	Perlengkapan kerja di tempat kerja saya sangat komplit					
3	Sarana komunikasi di tempat kerja saya berfungsi sangat baik					
4	Saya memiliki kemampuan memberikan pelayanan sesuai dengan tugas dan tanggungjawab saya					
5	Saya berusaha memberikan pelayanan tepat waktu					
6	Saya berusaha memberikan pelayanan yang memuaskan kepada masyarakat					
7	Saya membantu masyarakat seoptimal mungkin					
8	Saya selalu tanggap ketika memberikan pelayanan					
9	Saya menjamin pelayanan untuk masyarakat selalu tepat waktu					
10	Saya menjamin pelayanan untuk masyarakat bebas resiko					
11	Saya menjamin pelayanan untuk masyarakat tidak meragukan					
12	Saya memberikan kemudahan komunikasi untuk masyarakat yang membutuhkan pelayanan					
13	Saya berusaha untuk bersikap sopan ketika melayani masyarakat					
14	Dalam memberikan pelayanan, saya berusaha untuk lebih peduli kepada masyarakat					

2. Kompetensi Pegawai (X₁)

No	Pernyataan	SS	S	KS	TS	STS
1	Dalam bekerja saya menjunjung tinggi nilai organisasi					
2	Dalam bekerja saya mempunyai nilai sosial yang tinggi					
3	Dalam bekerja saya mempunyai sikap yang etis					
4	Saya selalu mempunyai sikap inisiatif dalam bekerja					
5	Dalam bekerja saya selalu melakukan inisiatif sendiri					
6	Saya mempunyai pengaruh bisa menyakinkan orang lain					
7	Saya mengutamakan pelayanan yang baik dan prosedural kepada pengguna yang datang dari instansi lain, agar merasa puas					
8	Saya memberikan pelayanan yang baik dan prosedural kepada setiap unit kerja tanpa membedakan unit kerja satu dan lainnya.					
9	Saya mempunyai pemahaman secara interpersonal untuk melihat permasalahan yang terjadi					
10	Saya mempunyai pemahaman secara interpersonal untuk menafsirkan permasalahan yang terjadi					
11	Saya mempunyai pemahaman secara interpersonal untuk mengkomunikasikan permasalahan dengan rekan kerja yang lain					
12	Saya memiliki kesadaran organisasi yang tinggi, agar mampu mengatasi kesulitan bersama					
13	Saya melakukan pendekatan secara logis dalam mengatasi kesulitan atau persoalan pekerjaan.					
14	Saya mampu berpikir analitis untuk menyelesaikan permasalahan secara sistematis					
15	Saya mampu berpikir analitis untuk menyelesaikan permasalahan secara runtut					

16	Saya mampu berpikir secara konseptual untuk menyelesaikan permasalahan melalui sudut pandang pribadi					
17	Saya mampu berpikir secara konseptual untuk menyelesaikan permasalahan secara abstrak					
18	Saya mampu berpikir secara konseptual untuk menyelesaikan permasalahan secara teoritis					
19	Saya berusaha melakukan pelayanan kepada masyarakat secara terbuka (transparan)					
20	Saya berusaha melakukan pelayanan kepada masyarakat dengan memberikan informasi yang dibutuhkan					
21	Saya mempunyai orientasi prestasi dalam bekerja di unit kerja saya					
22	Saya mempunyai sasaran yang menantang dalam bekerja					

3. Lingkungan Kerja (X₂)

No	Pernyataan	SS	S	KS	TS	STS
1	Saya dapat bekerja maksimal dan cepat menyelesaikan tugas didukung oleh kondisi tempat kerja bersih dan rapih					
2	Saya dapat bekerja maksimal dan cepat menyelesaikan tugas didukung oleh peralatan kerja yang memadai					
3	Saya membutuhkan ruang istirahat yang nyaman untuk melepas kepenatan kerja.					
4	Ruang ibadah yang bersih dan terawat memotivasi saya untuk tepat waktu melaksanakan kewajiban					
5	Saya berusaha menjaga kerjasama yang baik dengan pegawai lain agar tercapai lingkungan kerja yang harmonis					
6	Saya berusaha menjaga komunikasi dengan pimpinan dalam lingkungan kerja agar tercapai profesionalisme kerja					

7	Saya berusaha menjaga komunikasi dengan rekan dari unit lain					
---	--	--	--	--	--	--

4. Reformasi Birokrasi (X₃)

No	Pernyataan	SS	S	KS	TS	STS
1	Saya melaksanakan tugas-tugas sesuai dengan pembagian kerja yang jelas dan aturan yang mengikat					
2	Saya melaksanakan tugas-tugas sesuai dengan wewenang dan pembagian kerja jelas					
3	Hubungan yang dapat memudahkan (melancarkan) segala urusan (kegiatan) diperlukan dalam birokrasi					
4	Saya berusaha secara cepat dan tepat melaksanakan tugas dengan baik tanpa membuang biaya, waktu dan juga tenaga					

LAMPIRAN 2

ANALISIS DATA

UJI ASUMSI KLASIK

Uji Normalitas

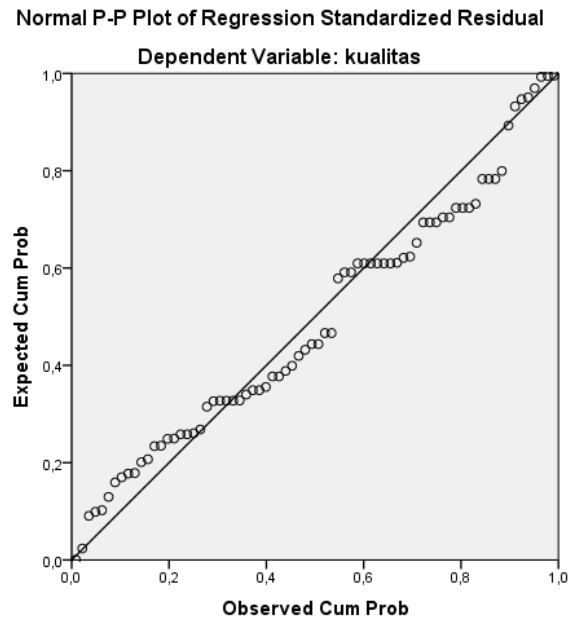
One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		74
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	,0000000
	Std. Deviation	1,83968498
Most Extreme Differences	Absolute	,102
	Positive	,102
	Negative	-,073
Test Statistic		,102
Asymp. Sig. (2-tailed)		,056 ^c

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

c. Lilliefors Significance Correction.



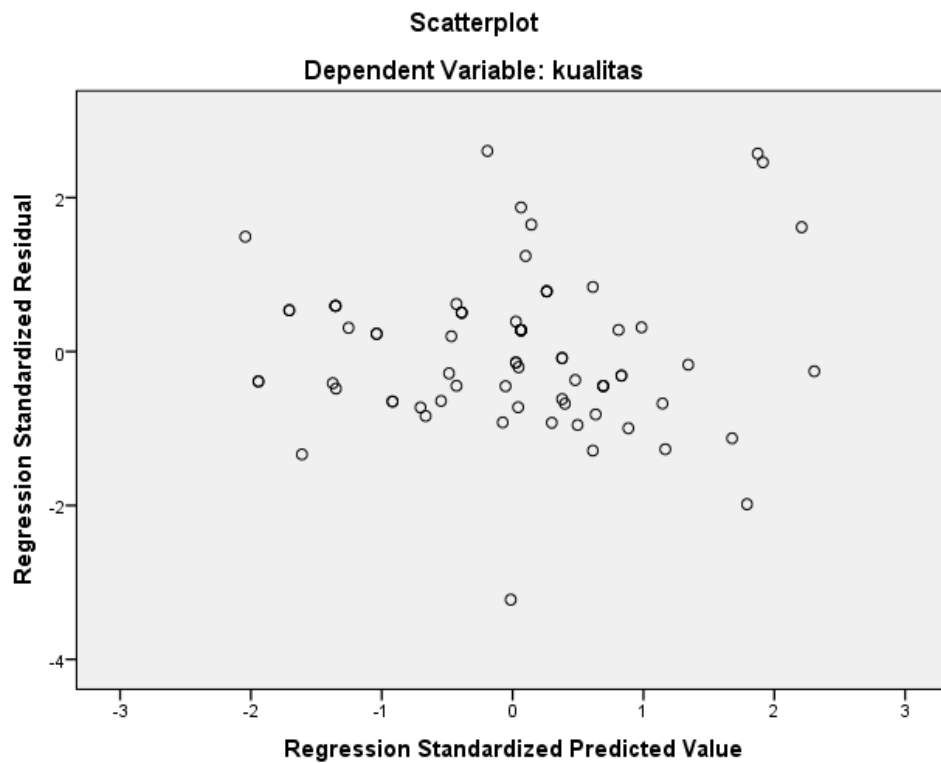
1) Uji Multikolinearitas

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1 (Constant)	-5,677	2,619		-2,168	,034		
Kompetensi	,211	,037	,282	5,626	,000	,598	1,671
Lingkungan	1,797	,216	,832	8,328	,000	,151	6,624
Reformasi	-,326	,312	-,100	-1,046	,299	,165	6,076

a. Dependent Variable: kualitas

2) Uji Heterokedastisitas



B. ANALISIS REGRESI LINEAR BERGANDA

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1 (Constant)	-5,677	2,619		-2,168	,034		
Kompetensi	,211	,037	,282	5,626	,000	,598	1,671
Lingkungan	1,797	,216	,832	8,328	,000	,151	6,624
Reformasi	-,326	,312	-,100	-1,046	,299	,165	6,076

a. Dependent Variable: kualitas

C. UJI HIPOTESIS

1) Uji t

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sign.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	-5.677	2.619		-2,168	.034
	Kompetensi pegawai	.211	.037	.282	5.626	.000
	Lingkungan kerja	1.797	.216	.832	8,328	.000
	Reformasi birokrasi	-.326	.312	-.100	-1.046	.299
a. Dependent Variable: KualitasPelayananY						

1) Uji F

ANOVA^b

Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	2093.584	3	697.861	197.723	.000 ^a
	Residual	247.064	70	3.529		
	Total	2340.649	73			

a. Predictors: (Constant), ReformasiBX3, KompetensiPX1, LingkunganKX2

b. Dependent Variable: KualitasPlynY

D. KOEFISIEN DETERMINASI

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.946 ^a	.894	.890	1.879

a. Predictors: (Constant), Reformasi, Kompetensi, Lingkungan

b. Dependent Variable: Kualitas

LAMPIRAN 1**SKOR TIAP BUTIR HASIL INSTRUMEN VARIABEL KUALITAS PELAYANAN (Y)**

No Resp	No item														Jml
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	
1	4	4	5	4	4	4	3	4	3	4	4	3	4	3	53
2	3	3	3	3	5	3	5	5	5	5	3	5	5	5	58
3	5	3	3	3	3	5	3	3	3	3	5	3	3	3	48
4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	59
5	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	55
6	3	3	3	3	4	3	3	4	3	4	3	3	4	3	46
7	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	55
8	4	5	4	5	3	4	5	3	5	3	4	5	3	5	58
9	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	69
10	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	55
11	3	5	5	5	5	3	4	5	4	5	3	4	5	4	60
12	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	57
13	4	4	3	4	5	4	4	5	4	5	4	4	5	4	59
14	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	55
15	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	53
16	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	43
17	3	4	4	4	4	3	5	4	5	4	3	5	4	5	57
18	3	4	4	4	4	3	3	4	3	4	3	3	4	3	49
19	3	4	3	4	4	3	3	4	3	4	3	3	4	3	48
20	3	4	3	4	3	3	4	3	4	3	3	4	3	4	48
21	4	4	5	4	4	4	5	4	5	4	5	4	4	5	61
22	3	3	3	3	5	3	5	5	5	5	3	5	5	5	58
23	5	3	4	3	3	5	3	3	3	3	5	3	3	3	49
24	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	59
25	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	55
26	3	3	3	3	4	3	3	4	3	4	3	3	4	3	46

27	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	55
28	4	5	4	5	3	4	5	3	5	3	4	5	3	5	58
29	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	69
30	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	55
31	5	3	5	5	3	5	4	3	4	3	5	4	3	4	56
32	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	57
33	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	56
34	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	55
35	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	53
36	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	43
37	3	4	4	4	4	3	5	4	5	4	3	5	4	5	57
38	3	4	4	4	4	3	3	4	3	4	3	3	4	3	49
39	3	4	3	4	4	3	3	4	3	4	3	3	4	3	48
40	3	4	3	4	3	3	4	3	4	3	3	4	3	4	48
41	3	3	3	3	4	3	3	4	3	4	3	3	4	3	46
42	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	55
43	4	5	4	5	3	4	5	3	5	3	4	5	3	5	58
44	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	69
45	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	54
46	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	3	5	5	66
47	4	4	5	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	55
48	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	54
49	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	53
50	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	52
51	3	5	4	3	5	3	4	5	4	5	3	4	5	4	57
52	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	57
53	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	56
54	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	55
55	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	53
56	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	43
57	3	4	4	4	4	3	5	4	5	4	3	5	4	5	57

58	3	4	4	4	4	3	3	4	3	4	3	4	4	3	49
59	3	4	3	4	4	3	3	4	3	4	3	3	4	3	48
60	3	4	3	4	3	3	4	3	4	3	3	4	3	4	48
61	4	4	5	4	4	4	5	4	5	4	4	5	4	5	61
62	3	3	3	3	5	3	5	5	5	5	3	5	5	5	58
63	3	3	3	3	3	5	3	3	3	3	5	3	3	3	46
64	3	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	3	4	4	56
65	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	54
66	3	3	3	3	4	3	3	4	3	4	3	3	4	3	46
67	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	54
68	4	5	4	5	3	4	3	3	3	3	4	3	3	5	52
69	5	5	4	5	3	5	3	3	3	5	3	5	3	5	57
70	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	3	4	3	4	51
71	5	5	5	5	3	5	5	3	5	3	3	5	3	5	60
72	3	3	5	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	53
73	4	4	3	4	3	4	4	3	4	3	4	4	3	4	51
74	4	4	3	3	4	4	3	4	3	4	4	3	4	3	50
Total	276	292	276	293	289	280	291	288	291	286	275	285	288	296	4006

LAMPIRAN 2**SKOR TIAP BUTIR HASIL INSTRUMEN VARIABEL KUALITAS PELAYANAN (Y)**

No Resp	No item														Jml
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	
1	3	3	4	3	4	3	3	4	3	4	3	3	4	3	47
2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	70
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	42
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	56
5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	56
6	3	3	4	3	4	3	3	4	3	4	3	3	4	3	47
7	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	56
8	5	5	3	5	3	5	5	3	5	3	5	5	3	5	60
9	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	70
10	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	56
11	4	4	5	4	5	4	4	5	4	5	4	4	5	4	61
12	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	56
13	4	4	5	4	5	4	4	5	4	5	4	4	5	4	61
14	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	56
15	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	56
16	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	42
17	5	5	4	5	4	5	5	4	5	4	5	5	4	5	65
18	3	3	4	3	4	3	3	4	3	4	3	3	4	3	47
19	3	3	5	3	4	3	3	4	3	4	3	3	4	3	48
20	4	4	5	4	3	4	4	3	4	3	4	4	3	4	53
21	5	5	5	5	4	5	5	4	5	4	5	5	4	5	66
22	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	70
23	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	43
24	4	5	4	5	4	4	4	4	3	5	4	4	4	4	58
25	4	5	4	5	4	5	4	4	3	5	4	5	4	4	60
26	3	5	4	5	4	5	3	4	3	5	3	5	4	3	56

27	4	5	4	5	4	5	4	4	4	5	4	5	4	4	61
28	5	5	3	3	3	5	3	3	3	3	3	5	5	5	52
29	5	5	5	5	5	5	3	5	3	5	3	5	5	5	64
30	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	56
Total	121	125	124	123	120	125	116	120	114	124	115	124	120	120	1691
S ²	0,516	0,626	0,464	0,645	0,414	0,626	0,533	0,414	0,579	0,533	0,577	0,602	0,414	0,552	7,48
R hit	0,795	0,845	0,627	0,88	0,701	0,834	0,822	0,701	0,759	0,674	0,807	0,852	0,701	0,847	
Rtab	0,361	0,361	0,361	0,361	0,361	0,361	0,361	0,361	0,361	0,361	0,361	0,361	0,361	0,361	
Kept	V	V	V	V	V	V	V	V	V	V	V	V	V	V	
															7,48
															63,21

Ket :

- V = valid
- Tv = Tidak valid
- REAL = 0,950**
- TV = 0**

LAMPIRAN

SKOR TIAP BUTIR HASIL INSTRUMEN VARIABEL KOMPETENSI PEGAWAI (X1)

Resp	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	Jml
1	3	3	4	3	4	4	3	4	3	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	5	4	3	81
2	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	3	5	5	5	5	3	5	3	3	3	3	5	96
3	4	4	4	3	3	5	5	5	4	4	5	5	4	4	4	5	3	5	5	4	4	3	92
4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	92
5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	87
6	5	4	4	5	4	5	5	4	5	4	3	3	4	3	4	3	4	5	5	4	4	3	90
7	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	87
8	5	5	3	5	3	4	5	3	5	3	4	5	3	5	3	4	3	4	5	4	5	5	91
9	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	5	88
10	5	4	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	4	4	5	4	5	4	4	3	4	4	98
11	5	4	5	4	5	4	4	5	4	5	3	4	5	4	5	5	5	3	5	5	5	4	98
12	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	89
13	4	4	5	4	5	4	4	5	4	5	4	4	5	4	5	4	5	4	4	3	4	4	94
14	4	5	5	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	5	3	4	4	95
15	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	84
16	5	4	4	4	5	5	4	3	3	3	4	3	4	4	3	4	3	4	4	3	5	3	84
17	5	5	4	5	4	3	5	4	5	4	3	5	4	5	4	5	4	3	4	4	4	5	92
18	3	3	4	3	4	3	3	4	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	4	4	4	3	76
19	3	3	4	3	4	3	3	4	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	75
20	4	4	3	4	3	3	4	3	4	3	3	4	3	4	3	3	3	3	4	3	4	4	76
21	5	5	4	5	4	4	5	4	5	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	5	4	5	97
22	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	3	5	5	5	5	3	5	3	3	3	3	5	96
23	4	3	3	3	3	5	3	3	3	3	5	3	3	3	3	5	3	5	3	4	3	4	77
24	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	92
25	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	87
26	3	3	4	3	4	3	3	4	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	3	3	3	3	73
27	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	87
28	5	5	3	5	3	4	5	3	5	3	4	5	3	5	3	4	3	4	5	4	5	5	91
29	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	89
30	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	87

31	4	4	3	4	3	5	4	3	4	3	5	4	3	4	3	5	3	5	3	5	5	4	86	
32	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	89
33	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	88
34	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	87
35	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	84
36	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	67
37	5	5	4	5	4	3	5	4	5	4	3	5	4	5	4	3	4	3	4	4	4	4	5	92
38	3	3	4	3	4	3	3	4	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	3	76
39	3	3	4	3	4	3	3	4	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	75
40	4	4	3	4	3	3	4	3	4	3	3	4	3	4	3	3	3	3	4	3	4	4	4	76
41	3	3	4	3	4	3	3	4	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	73
42	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	87
43	5	5	3	5	3	4	5	3	5	3	4	5	3	5	3	4	3	4	5	4	5	5	5	91
44	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	88
45	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	86
46	4	5	4	4	5	4	5	4	5	3	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	92
47	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	87
48	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	86
49	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	84
50	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	82
51	5	4	5	4	5	3	4	5	4	5	3	4	5	4	3	3	5	3	5	4	3	5	91	
52	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	89
53	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	88
54	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	86
55	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	84
56	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	67
57	5	5	4	5	4	3	5	4	5	4	3	5	4	5	4	3	4	3	4	4	4	4	5	92
58	3	3	4	3	4	3	3	4	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	3	76
59	3	3	4	3	4	3	3	4	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	75
60	4	4	3	4	3	3	4	3	4	3	3	4	3	4	3	3	3	3	4	3	4	4	4	76
61	5	5	4	5	4	4	5	4	5	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	5	4	5	97	
62	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	3	5	5	5	5	3	5	3	3	3	3	3	3	94
63	3	3	3	3	3	5	3	3	3	3	5	3	3	3	3	5	3	3	3	3	3	3	3	72
64	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	3	4	4	4	5	4	3	4	4	4	4	4	89
65	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	85

66	3	3	4	3	4	3	3	4	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	3	3	3	3	73
67	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	86
68	5	5	3	5	3	4	3	3	3	3	4	3	3	5	3	4	3	4	5	4	5	5	85
69	5	5	5	5	3	5	3	3	3	5	3	5	3	5	5	5	5	5	5	4	5	5	97
70	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	83
71	5	5	5	3	3	5	5	3	5	3	3	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	3	96
72	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	3	3	5	4	4	83
73	4	4	3	4	3	4	4	3	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	4	80
74	4	3	4	3	4	4	3	4	3	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	3	3	4	79
jml	302	297	293	294	289	283	294	287	292	283	273	286	287	296	287	279	289	275	293	277	292	292	6340

LAMPIRAN

SKOR TIAP BUTIR HASIL INSTRUMEN VARIABEL KOMPETENSI PEGAWAI (X1)

No	No item												
Resp	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13
1	3	3	4	3	4	4	3	4	3	4	4	3	4
2	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	3	5	5
3	3	3	3	3	3	5	3	3	3	3	5	3	3
4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4
5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
6	3	3	4	3	4	3	3	4	3	4	3	3	4
7	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
8	5	5	3	5	3	4	5	3	5	3	4	5	3
9	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
10	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
11	4	4	5	4	5	3	4	5	4	5	3	4	5
12	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
13	4	4	5	4	5	4	4	5	4	5	4	4	5
14	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
15	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4
16	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
17	5	5	4	5	4	3	5	4	5	4	3	5	4
18	3	3	4	3	4	3	3	4	3	4	3	3	4
19	3	3	4	3	4	3	3	4	3	4	3	3	4
20	4	4	3	4	3	3	4	3	4	3	3	4	3
21	5	5	4	5	4	4	5	4	5	4	4	5	4
22	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	3	5	5
23	4	3	3	3	3	5	3	3	3	3	5	3	3
24	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4
25	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4

26	3	3	4	3	4	3	3	4	3	4	3	3	4
27	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
28	5	5	3	5	3	4	5	3	5	3	4	5	3
29	5	3	5	5	5	5	4	5	3	5	5	5	5
30	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Tota l	121	118	120	120	120	115	119	120	118	120	115	120	120
S ²	0,516	0,547	0,414	0,552	0,414	0,557	0,516	0,414	0,547	0,414	0,557	0,552	0,414
R hit	0,839	0,72	0,647	0,858	0,647	0,366	0,814	0,647	0,72	0,647	0,368	0,858	0,647
Rtab	0,361	0,361	0,361	0,361	0,361	0,361	0,361	0,361	0,361	0,361	0,361	0,361	0,361
Kept	V	V	V	V	V	V	V	V	V	V	V	V	V

Ket :

V = Valid

TV = Tidak Valid

Real = 0,922

TV = 0

									Jml
14	15	16	17	18	19	20	21	22	
3	4	4	4	4	4	5	4	3	81
5	5	3	5	3	3	3	3	5	96
3	3	5	3	5	3	3	3	3	74
4	4	5	4	5	4	4	4	4	92
4	4	4	4	4	4	3	4	4	87
3	4	3	4	3	3	3	3	3	73
4	4	4	4	4	3	4	4	4	87
5	3	4	3	4	5	4	5	5	91
5	5	5	5	5	5	4	5	5	109
4	4	4	4	4	4	3	4	4	87
4	5	3	5	3	5	5	5	4	94

4	4	4	4	4	4	5	4	4	89
4	5	4	5	4	4	3	4	4	94
4	4	4	4	4	4	3	4	4	87
4	4	3	4	3	4	4	4	4	84
3	3	3	3	3	4	3	3	3	67
5	4	3	4	3	4	4	4	5	92
3	4	3	4	3	4	4	4	3	76
3	4	3	4	3	4	3	4	3	75
4	3	3	3	3	4	3	4	4	76
5	4	4	4	4	4	5	4	5	97
5	5	3	5	3	3	3	3	5	96
3	3	5	3	5	3	4	3	4	77
4	4	5	4	5	4	4	4	4	92
4	4	4	4	4	4	3	4	4	87
3	4	3	4	3	3	3	3	3	73
4	4	4	4	4	3	3	4	4	86
5	3	4	3	4	5	3	5	5	90
3	5	5	5	5	5	5	5	3	101
4	4	4	4	4	4	3	4	4	87
118	120	115	120	115	117	109	118	119	2597
0,547	0,414	0,557	0,414	0,557	0,438	0,585	0,409	0,516	10,85
0,72	0,647	0,368	0,647	0,368	0,452	0,375	0,578	0,693	
0,361	0,361	0,361	0,361	0,631	0,361	0,361	0,361	0,361	
V	V	V	V	V	V	V	V	V	
									10,85
									90,74

LAMPIRAN

SKOR TIAP BUTIR INSTRUMEN VARIABEL LINGKUNGAN KERJA (X2)

No Resp	No item							Jml
	1	2	3	4	5	6	7	
1	4	4	5	3	4	4	3	27
2	3	3	3	3	4	3	5	24
3	5	3	3	3	3	5	3	25
4	3	4	4	4	4	5	4	28
5	3	4	3	4	4	4	4	26
6	3	3	3	2	4	3	3	21
7	4	3	4	4	4	4	4	27
8	4	3	4	5	3	4	5	28
9	5	5	3	5	5	5	5	33
10	4	4	3	4	4	4	3	26
11	3	5	5	5	3	3	4	28
12	4	4	5	3	4	4	4	28
13	4	3	3	4	5	4	4	27
14	4	4	3	4	4	4	3	26
15	3	4	4	4	4	3	3	25
16	3	4	2	3	3	3	3	21
17	3	4	3	4	4	3	5	26
18	3	4	4	4	4	3	3	25
19	3	4	3	3	4	3	3	23
20	3	4	3	3	3	3	4	23
21	4	3	5	4	4	4	5	29
22	3	3	3	3	5	3	5	25
23	5	3	4	3	3	4	3	25
24	5	4	3	4	4	5	4	29
25	4	4	3	4	4	4	3	26

26	3	3	3	3	4	3	2	21
27	4	3	4	4	3	4	4	26
28	4	5	4	5	3	4	3	28
29	5	5	4	5	5	3	5	32
30	4	4	3	4	3	4	4	26
31	5	3	5	3	3	5	4	28
32	4	4	5	4	4	4	3	28
33	4	4	4	4	4	3	4	27
34	4	4	3	4	3	4	4	26
35	3	4	4	3	4	3	4	25
36	3	4	3	3	3	3	3	22
37	3	4	3	4	4	3	5	26
38	3	3	4	4	4	3	3	24
39	3	4	3	3	4	3	3	23
40	3	4	3	4	3	3	4	24
41	3	3	3	3	4	3	3	22
42	4	3	4	4	4	4	3	26
43	4	5	4	5	3	3	5	29
44	5	5	4	5	5	5	3	32
45	4	4	3	4	4	3	4	26
46	5	5	5	5	5	5	3	33
47	4	4	5	4	3	4	4	28
48	4	4	4	4	4	3	4	27
49	4	4	3	4	3	4	4	26
50	3	4	4	3	4	3	4	25
51	3	5	3	3	5	3	4	26
52	4	4	5	3	4	4	4	28
53	4	4	4	4	3	4	4	27
54	4	4	3	4	4	3	4	26
55	3	4	4	4	4	3	3	25
56	3	4	3	3	3	3	3	22

57	3	4	3	4	4	3	5	26
58	3	4	4	3	4	3	3	24
59	3	4	3	4	3	3	3	23
60	3	4	3	4	3	3	4	24
61	4	4	5	4	4	4	5	30
62	3	3	3	3	5	3	5	25
63	3	3	3	3	3	5	3	23
64	3	4	4	3	4	5	4	27
65	4	4	3	4	3	4	4	26
66	3	3	3	3	4	3	3	22
67	4	3	4	3	4	4	4	26
68	4	5	4	3	3	4	3	26
69	3	5	4	5	3	5	3	28
70	4	4	3	3	4	4	3	25
71	5	5	5	5	3	5	3	31
72	3	3	5	4	3	3	4	25
73	4	4	3	3	3	4	4	25
74	4	4	3	3	4	4	3	25
Total	271	287	269	275	277	272	275	1926

LAMPIRAN**SKOR TIAP BUTIR HASIL INSTRUMEN VARIABEL LINGKUNGAN KERJA (X2)**

No Resp	No. Item							Jml
	1	2	3	4	5	6	7	
1	3	3	4	3	4	4	3	24
2	5	5	5	5	5	3	5	33
3	3	3	3	3	3	5	3	23
4	4	4	4	4	4	5	4	29
5	4	4	4	4	4	4	4	28
6	3	3	4	3	4	3	3	23
7	4	4	4	4	4	4	4	28
8	5	5	3	5	3	4	5	30
9	5	5	5	5	5	5	5	35
10	4	4	4	4	4	4	4	28
11	4	4	5	4	5	3	4	29
12	4	4	4	4	4	4	4	28
13	4	4	5	4	5	4	4	30
14	4	4	4	4	4	4	4	28
15	4	4	4	4	4	3	4	27
16	3	3	3	3	3	3	3	21
17	5	5	4	5	4	3	5	31
18	3	3	4	3	4	3	3	23
19	3	3	4	3	4	3	3	23
20	4	4	3	4	3	3	4	25
21	5	5	4	5	4	4	5	32
22	5	5	5	5	5	3	5	33
23	4	3	3	3	3	5	3	24
24	4	4	4	4	4	5	4	29
25	4	4	4	4	4	4	4	28
26	3	3	4	3	4	3	3	23
27	4	4	4	4	4	4	4	28

28	5	5	3	5	3	4	5	30
29	5	5	5	5	5	5	5	35
30	4	4	4	4	4	4	4	28
Total	121	120	120	120	120	115	120	836
S2	0,516	0,552	0,414	0,552	0,414	0,557	0,552	3,56
R hit	0,915	0,933	0,604	0,933	0,604	0,389	0,933	
R tab	0,361	0,361	0,361	0,361	0,361	0,361	0,361	
Kept	V	V	V	V	V	V	V	
								3,56
								13,91

Ket :

V = Valid

TV = Tidak Valid.

Real = 0,868

TV = 0

LAMPIRAN**SKOR TIAP BUTIR HASIL ISNTRUMEN VARIABEL REFORMASI BIROKRASI (X3)**

No Resp	No item				Jml
	1	2	3	4	
1	4	4	4	5	17
2	5	3	3	3	14
3	3	5	3	3	14
4	4	5	4	4	17
5	4	4	4	3	15
6	4	3	3	3	13
7	4	4	3	4	15
8	3	4	5	4	16
9	5	5	5	4	19
10	4	4	4	3	15
11	5	3	5	5	18
12	4	4	4	5	17
13	5	4	4	3	16
14	4	4	4	3	15
15	4	3	4	4	15
16	3	3	4	3	13
17	4	3	4	4	15
18	4	3	4	4	15
19	4	3	4	3	14
20	3	3	4	3	13
21	4	4	4	5	17
22	5	3	3	3	14
23	3	5	3	4	15
24	4	5	4	4	17
25	4	4	4	3	15
26	4	3	3	3	13
27	4	4	3	4	15

28	3	4	5	4	16
29	5	5	5	4	19
30	4	4	4	3	15
31	3	5	3	5	16
32	4	4	4	5	17
33	4	4	4	4	16
34	4	4	4	3	15
35	4	3	4	4	15
36	3	3	4	3	13
37	4	3	4	4	15
38	4	3	4	4	15
39	4	3	4	3	14
40	3	3	4	3	13
41	4	3	3	3	13
42	4	4	3	4	15
43	3	4	5	4	16
44	5	5	5	4	19
45	4	4	4	3	15
46	5	5	5	5	20
47	4	4	4	5	17
48	4	4	4	4	16
49	4	4	4	3	15
50	4	3	4	4	15
51	5	3	5	4	17
52	4	4	4	5	17
53	4	4	4	4	16
54	4	4	4	3	15
55	4	3	4	4	15
56	3	3	4	3	13
57	4	3	4	4	15
58	4	3	4	4	15

59	4	3	4	3	14
60	3	3	4	3	13
61	4	4	4	5	17
62	5	3	3	3	14
63	3	3	3	3	12
64	4	3	4	4	15
65	3	4	4	3	14
66	4	3	3	3	13
67	4	4	3	4	15
68	3	4	5	4	16
69	5	5	5	4	19
70	4	4	4	3	15
71	5	5	5	5	20
72	4	3	3	5	15
73	3	4	4	3	14
47	4	4	4	3	15
Total	292	276	292	276	1136

LAMPIRAN**SKOR TIAP BUTIR HASIL INSTRUMEN VARIABEL REFOEMASI BIROKRASI (X3)**

No. Resp	No. Item				Jml
	1	2	3	4	
1	4	4	4	3	15
2	4	5	5	5	19
3	3	4	5	3	15
4	4	4	4	4	16
5	4	4	4	4	16
6	3	3	4	3	13
7	4	4	4	4	16
8	5	5	3	5	18
9	5	5	5	5	20
10	4	4	4	4	16
11	4	4	5	4	17
12	4	4	4	4	16
13	4	4	5	4	17
14	4	4	4	4	16
15	4	4	4	4	16
16	3	3	3	3	12
17	5	5	4	5	19
18	3	3	4	3	13
19	3	3	4	3	13
20	4	4	3	4	15
21	5	5	4	5	19
22	5	5	5	5	20
23	4	3	3	3	13
24	4	4	4	4	16
25	4	4	4	4	16
26	3	3	4	3	13
27	4	4	4	4	16

28	5	5	3	5	18
29	5	5	5	5	20
30	4	4	4	4	16
Total	121	122	122	120	485
S^2	0,447	0,478	0,409	0,552	1.89
R hit	0,886	0,963	0,469	0,945	
R tab	0,361	0,361	0,361	0,361	
Kept	V	V	V	V	
					1,89
					5,11

Ket

V = Valid

TV = Tidak Valid

Real = 0,841

TV = 0

